



Guía de solución de problemas

Ordenadores de escritorio para empresas

Número de referencia del documento: 312969-072

Mayo de 2003

Esta guía proporciona consejos y soluciones que pueden servir de ayuda para resolver problemas de los productos citados, así como situaciones de posibles problemas de hardware y software.

© 2003 Hewlett-Packard Company
© 2003 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

HP, Hewlett Packard y el logotipo de Hewlett-Packard son marcas comerciales de Hewlett-Packard Company en los Estados Unidos y en otros países.

Compaq y el logotipo de Compaq son marcas comerciales de Hewlett-Packard Development Company, L.P. en los Estados Unidos y en otros países.

Microsoft, MS-DOS y Windows son marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y en otros países.

Todos los nombres de otros productos mencionados en este documento son marcas comerciales de sus respectivas empresas.

Hewlett-Packard Company no se hace responsable de las omisiones ni de los errores técnicos o de edición que pueda contener este documento ni de los daños, fortuitos o consecuentes, relacionados con la instalación, rendimiento o uso de este material. La información contenida en este documento se proporciona "como está", sin garantía de ningún tipo, incluyendo pero sin limitarse a, las garantías implícitas de comerciabilidad e idoneidad para un propósito determinado y está sujeta a modificaciones sin previo aviso. Las garantías para los productos de HP están estipuladas en las declaraciones expresas de garantía limitada que acompañan a dichos productos. La información contenida en este documento no debe interpretarse como una garantía adicional.

Este documento contiene información propietaria protegida por copyright. Ninguna parte de este documento puede ser fotocopiada, reproducida ni traducida a otro idioma sin el consentimiento previo y por escrito de Hewlett-Packard Company.



ADVERTENCIA: Cuando el texto aparece de este modo, significa que si no se siguen las instrucciones pueden producirse lesiones físicas e incluso la muerte.



PRECAUCIÓN: Cuando el texto aparece de este modo, significa que si no se siguen las indicaciones se puede dañar el equipo o perder información.

Guía de solución de problemas

Ordenadores de escritorio para empresas

Segunda edición (mayo de 2003)

Número de referencia del documento: 312969-072

Contenido

1 Características de diagnóstico del equipo

Diagnósticos para Windows	1-1
Detección de Diagnósticos para Windows	1-2
Instalación de Diagnósticos para Windows	1-3
Utilización de categorías en Diagnósticos para Windows	1-4
Ejecución de pruebas de diagnóstico en Diagnósticos para Windows	1-7
Registro de configuración	1-10
Instalación de Registro de configuración	1-10
Ejecución de la utilidad Registro de configuración	1-11
Remote Diagnostics Enabling Agent (Agente de activación remota de diagnósticos)	1-12
Instalación o actualización de Remote Diagnostics Enabling Agent	1-13
Ejecución de Remote Diagnostics Enabling Agent	1-13
Protección del software	1-13
Restauración del software	1-13

2 Solución de problemas sin la utilidad Diagnósticos

Seguridad y ergonomía	2-1
Antes de llamar al soporte técnico	2-2
Consejos útiles.	2-3
Solución de problemas generales	2-5
Solución de problemas con la fuente de alimentación	2-9
Solución de problemas de disquetes	2-13
Solución de problemas con la unidad de disco duro	2-17
Solución de problemas de visualización	2-20
Solución de problemas de sonido	2-25
Solución de problemas de impresión.	2-28
Solución de problemas con el teclado y el ratón	2-30
Solución de problemas de instalación de hardware.	2-32
Solución de problemas de red	2-35

Solución de problemas de memoria	2-38
Solución de problemas de procesador.....	2-40
Solución de problemas de CD-ROM y DVD	2-41
Solución de problemas de disco en clave (DiskOnKey).....	2-43
Solución de problemas de acceso a Internet	2-43
Solución de problemas de software.....	2-48
Cómo ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente.....	2-49

A Mensajes de error de la POST

Códigos numéricos y mensajes de texto de la POST	A-2
Indicadores luminosos de diagnóstico POST del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico	A-16

B Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS

Cambio de posición del puente de contraseña.....	B-2
Borrado y restablecimiento de la CMOS	B-3
Utilización del botón CMOS	B-3
Utilización de Computer Setup para restablecer la CMOS	B-5

C Sistema de protección de unidades (DPS)

Acceso a DPS mediante Diagnósticos para Windows	C-2
Acceso a DPS mediante Computer Setup	C-3

D Configuración de salida de audio analógica/digital

Microsoft Windows 2000	D-1
Microsoft Windows XP.....	D-2

Índice

Características de diagnóstico del equipo

Diagnósticos para Windows

La utilidad Diagnósticos para Windows (DFW del inglés Diagnostics for Windows) permite visualizar información sobre la configuración del hardware y del software del ordenador mientras se ejecuta Microsoft Windows (Microsoft Windows 2000 y Microsoft Windows XP).

Al iniciar Diagnósticos para Windows, aparecerá la pantalla de descripción general, que muestra la configuración actual del equipo. Desde esta pantalla se puede acceder a varias categorías de información acerca del equipo y a la pestaña **Test (Prueba)**. La información en cada pantalla de la utilidad puede guardarse en un archivo o imprimirse.



Para probar todos los subsistemas, debe iniciar la sesión como administrador. Si no se conecta como administrador, no podrá probar algunos subsistemas. La incapacidad para probar un subsistema se indicará mediante un mensaje de error debajo del nombre del subsistema en la ventana de prueba o mediante casillas de verificación sombreadas que no se pueden seleccionar.

Utilice Diagnósticos para Windows en las siguientes condiciones para:

- Determinar si el sistema ha reconocido todos los dispositivos instalados en el ordenador y si están funcionando correctamente. La ejecución de pruebas es opcional pero se recomienda hacerlo después de instalar o conectar un dispositivo nuevo.
- Los dispositivos de otros fabricantes no compatibles con los de HP pueden no ser detectados. Guarde, imprima o visualice la información generada por la utilidad. Debe ejecutar pruebas y tener a mano el informe impreso antes de llamar al Servicio de atención al cliente.

Detección de Diagnósticos para Windows

Algunos equipos se entregan con la utilidad Diagnósticos para Windows ya cargada, pero no instalada. Es posible que usted la haya instalado ya junto con otras utilidades o que otro usuario la haya instalado.

Para determinar si Diagnósticos para Windows está instalado:

1. Acceda a la ubicación donde se encuentran los iconos de Diagnósticos:
 - ☐ En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**.
 - ☐ En Windows XP Home o Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento**.
2. Observe los iconos que se muestran.
 - ☐ Si entre ellos se encuentran los iconos de Registro de Configuración y Diagnósticos para Windows, esta última utilidad está instalada.
 - ☐ Si entre ellos no se encuentran los iconos de Registro de Configuración y Diagnósticos para Windows, es posible que esta última utilidad esté cargada pero no instalada.

Instalación de Diagnósticos para Windows

Si Diagnósticos para Windows no está cargado de antemano, puede descargar el SoftPak de la siguiente página Web:

www.hp.com/support

La operación siguiente sólo es necesaria si el software del programa de diagnósticos se ha cargado en la unidad de disco duro pero no se ha instalado.

1. Cierre todas las aplicaciones de Windows.
2. Instale la utilidad Diagnósticos para Windows:
 - ☐ En Windows XP, seleccione **Inicio > Setup Software (Instalar software)**. Seleccione **Diagnósticos para Windows > Siguiente** y, a continuación, siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
 - ☐ En Windows 2000, seleccione el icono de **Setup Software (Instalar software)** del Escritorio > **Diagnósticos para Windows > Siguiente** y, a continuación, siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
 - ☐ En Windows XP o Windows 2000, si el icono de instalación de software no está en el Escritorio ni en el menú Inicio, ejecute el programa de Instalación desde el directorio **C:\CPQAPPS\DIAGS** o seleccione **Inicio > Ejecutar** y escriba la siguiente línea de comando:
C:\CPQAPPS\DIAGS\SETUP.
3. Haga clic en **Siguiente** para instalar la utilidad Diagnósticos para Windows.
4. Una vez finalizada la instalación, puede que el sistema le solicite reiniciar el equipo o puede que éste se reinicie automáticamente. En el caso de que deba reiniciar, haga clic en **Finish (Terminar)** para reiniciar el equipo o en **Cancel (Cancelar)** para salir del programa. Debe reiniciar el equipo para finalizar la instalación de Diagnósticos para Windows.



Si desea actualizar la versión de Diagnósticos para Windows instalada en su equipo, visite la página www.hp.com/support para buscar y descargar el Softpak de la utilidad.

Utilización de categorías en Diagnósticos para Windows

Para utilizar las categorías debe hacer lo siguiente:

1. Haga clic en **Inicio > HP Information Center > Diagnostics for Windows (Centro de información de HP > Diagnósticos para Windows)**. También puede seleccionar el icono **Diagnostics for Windows (Diagnósticos para Windows)**, ubicado en el panel de control.

En la pantalla aparece una descripción general del hardware y del software del equipo.

- ☐ En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**, a continuación, seleccione **Diagnósticos para Windows**.
 - ☐ En Windows XP Home y Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento** y, a continuación, seleccione **Diagnósticos para Windows**.
2. Para obtener información específica de hardware y software, seleccione una categoría en el menú desplegable de **categorías** o bien el icono correspondiente en la barra de herramientas.



A medida que el cursor se desplace por encima de los iconos de la barra de herramientas, el nombre de categoría correspondiente se visualizará junto al cursor.

3. Para obtener información detallada de una categoría seleccionada, haga clic en **More (Más)** en el cuadro **Information Level (Nivel de información)** situado en la esquina inferior izquierda de la ventana o bien haga clic en **Level (Nivel)** en la parte superior de la pantalla y seleccione **More (Más)**.
4. Revise, imprima o guarde esta información según sea necesario.



Para imprimir la información, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, seleccione **Print (Imprimir)**. Seleccione una de las opciones siguientes: **Detailed Report (All Categories) (Informe detallado (Todas las categorías))**, **Summary Report (All Categories) (Informe resumido (Todas las categorías))** o **Current Category (Categoría actual)**. Haga clic en **OK (Aceptar)** para imprimir el informe que haya seleccionado.



Para guardar la información, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, seleccione **Save As (Guardar como)**. Seleccione una de las opciones siguientes: **Detailed Report (All Categories) (Informe detallado (Todas las categorías))**, **Summary Report (All Categories) (Informe resumido (Todas las categorías))** o **Current Category (Categoría actual)**. Haga clic en **OK (Aceptar)** para guardar el informe que haya seleccionado.

5. Para salir de Diagnósticos para Windows, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, en **Exit (Salir)**.

Barra de menús: **File (Archivo)**, **Categories (Categorías)**, **Navigation (Navegación)**, **Level (Nivel)**, **Tab (Pestaña)**, **Help (Ayuda)**

En la parte superior de la pantalla de Diagnósticos para Windows aparece la barra de menús que consiste en seis menús desplegables:

- **File (Archivo):** Save As (Guardar como), Print (Imprimir), Printer Setup (Configurar impresora), Exit (Salir)
- **Categories (Categorías):** Consulte la lista de categorías en la sección siguiente
- **Navigation (Navegación):** Previous Category (Categoría anterior) (**F5**), Next Category (Categoría siguiente) (**F6**)
- **Level (Nivel):** Less (Menos) (**F7**), More (Más) (**F8**) <información en la pantalla>
- **Tab (Pestaña):** Overview (Descripción general), Test (Prueba), Status (Estado), Log (Registro), Error
- **Help (Ayuda):** Contents (Contenido), How to use Help (Cómo utilizar la Ayuda), About (Acerca de)

Barra de herramientas: iconos para categorías diferentes de información

Debajo de la barra de menús hay una barra de herramientas con una fila de iconos para cada una de las categorías de información acerca del equipo:

- **System (Sistema):** información sobre la placa del sistema, la ROM, la fecha y la hora

- Asset Control (Control de activo): información sobre la etiqueta de inventario, el número de serie del sistema y el procesador
- Input Devices (Dispositivos de entrada): información sobre el teclado, el ratón y el joystick
- Communication (Comunicación): puertos en el sistema e información sobre cada puerto
- Storage (Almacenamiento): unidades de almacenamiento en el sistema e información sobre cada unidad
- Graphics (Gráficos): información sobre el sistema de gráficos
- Memory (Memoria): información sobre la memoria de la placa del sistema y de Windows
- Multimedia: información sobre almacenamiento óptico (CD, DVD, etc.) y sonido
- Windows: información sobre Windows
- Architecture (Arquitectura): información sobre el dispositivo PCI
- Resources (Recursos): información sobre IRQ, E/S y el mapa de memoria
- Health (Salud): estado de la temperatura del sistema y las unidades de disco duro
- Miscellaneous (Otros): CMOS, DMI, BIOS, sistema, nombre del producto y número de serie

Tab (Pestaña): Overview (Descripción general), Test (Prueba), Status (Estado), Log (Registro), Error

Debajo de la barra de herramientas hay cinco pestañas:

- Overview (Descripción general): la ventana de descripción general muestra información global acerca del equipo. Se trata de la ventana que aparece cuando se inicia la utilidad. La parte lateral izquierda de la ventana muestra información de hardware y la parte lateral derecha muestra información de software.
- Test (Prueba): la ventana de prueba permite seleccionar varias partes del sistema para probarlas. También puede seleccionar el tipo de prueba y el modo de prueba.

- **Status (Estado):** la ventana de estado muestra el estado de cada prueba en curso. Para cancelar la prueba, haga clic en el botón **Cancel Testing (Cancelar prueba)**.
- **Log (Registro):** la ventana de registro muestra un registro de pruebas para cada dispositivo.
- **Error:** la ventana de error muestra cualquier error que haya ocurrido durante la comprobación del dispositivo. En esta ventana se enumeran el dispositivo que se está comprobando, el tipo y el número de errores y el código de error.

Ejecución de pruebas de diagnóstico en Diagnósticos para Windows

Para ejecutar pruebas de diagnóstico:

1. Haga clic en **Inicio > HP Information Center > Diagnostics for Windows (Centro de información de HP > Diagnósticos para Windows)**. También puede seleccionar el icono **Diagnostics for Windows (Diagnósticos para Windows)**, ubicado en el panel de control.
 - ❑ En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**, a continuación, seleccione **Diagnósticos para Windows**.
 - ❑ En Windows XP Home y Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento** y, a continuación, seleccione **Diagnósticos para Windows**.

En la pantalla aparece una descripción general del hardware y del software del equipo. Aparecerán cinco pestañas debajo de la fila de iconos: **Overview (Descripción general)**, **Test (Prueba)**, **Status (Estado)**, **Log (Registro)** y **Error**.

2. Haga clic en la pestaña **Test (Prueba)** o bien haga clic en **Tab (Pestaña)** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Test (Prueba)**.
3. Seleccione una de las opciones siguientes:
 - ❑ **Quick Test (Prueba rápida):** ejecuta una prueba rápida general en todos los dispositivos. No es necesaria la intervención del usuario si se ha seleccionado el modo desasistido.

- ☐ **Complete Test (Prueba completa):** ejecuta una comprobación completa en todos los dispositivos. El usuario puede seleccionar el modo interactivo o el modo desasistido.
- ☐ **Custom Test (Prueba personalizada):** sólo ejecuta las pruebas seleccionadas por el usuario. Para seleccionar dispositivos o pruebas específicos, localice el dispositivo en la lista y, a continuación, seleccione la casilla de verificación que aparece junto a cada prueba. Una vez seleccionados, aparecerá una marca de selección roja en la casilla. En algunas de las pruebas seleccionadas puede ser necesaria la intervención del usuario.



Para probar todos los subsistemas, debe iniciar la sesión como administrador. Si no se conecta como administrador, no podrá probar algunos subsistemas. La incapacidad para probar un subsistema se indicará mediante un mensaje de error debajo del nombre del subsistema en la ventana de prueba o mediante casillas sombreadas que no se pueden marcar.

4. Seleccione **Interactive Mode (Modo interactivo)** o **Unattended Mode (Modo desasistido)**. En el modo interactivo, el software de diagnóstico le solicitará información durante la realización de las pruebas que así lo requieran. Algunas pruebas requieren interacción y, por tanto, aparecerán errores o se interrumpirá la comprobación si se seleccionan en modo desasistido.
 - ☐ El modo interactivo ofrece el máximo control sobre el proceso de realización de pruebas. El usuario determina si la prueba ha sido superada o no y se le puede indicar que introduzca o extraiga dispositivos.
 - ☐ El modo desatendido no muestra ningún tipo de mensajes. Si se ha encontrado algún error, se muestran al finalizar la prueba.
5. Haga clic en el botón **Begin Testing (Iniciar la prueba)** situado en la parte inferior de la ventana. Aparecerá el estado de la prueba, en el que se muestra el progreso y el resultado de cada prueba. Para obtener más detalles sobre la ejecución de pruebas, haga clic en la pestaña **Log (Registro)** o bien haga clic en **Tab (Pestaña)** en la parte superior de la pantalla y seleccione **Log (Registro)**.

6. Para visualizar un informe de la prueba, seleccione una pestaña:
 - ☐ La pestaña **Status (Estado)** resume las pruebas ejecutadas, superadas y fallidas durante la sesión de prueba en curso.
 - ☐ La pestaña **Log (Registro)** enumera las pruebas ejecutadas en el sistema, el número de veces que se ha ejecutado cada prueba, el número de errores que se ha encontrado en cada prueba y el tiempo total de ejecución de cada prueba.
 - ☐ La pestaña **Error** enumera todos los errores que se han encontrado en el equipo con sus códigos de error.
7. Para guardar el informe de una prueba:
 - ☐ Seleccione la pestaña **Log (Registro)** y luego el botón **Save (Guardar)** para guardar un informe de la pestaña Log.
 - ☐ Seleccione la pestaña **Error** y luego el botón **Save (Guardar)** para guardar un informe de la pestaña Error.
8. Para imprimir el informe de una prueba:
 - ☐ Si el informe está en la pestaña **Log (Registro)**, seleccione **File > Save As (Archivo > Guardar como)** y, a continuación, imprima el archivo desde la carpeta seleccionada.
 - ☐ Si el informe es de la pestaña Error, seleccione la pestaña **Error** y luego el botón **Print (Imprimir)**.
9. Si se producen errores, haga clic en la pestaña **Error** para obtener información detallada y conocer las acciones recomendadas. Mediante las acciones recomendadas, usted mismo podrá resolver algunos problemas.
10. Haga clic en **Print (Imprimir)** o guarde la información de error en el caso de que necesite ponerse en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado.
11. Para salir de Diagnósticos para Windows, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, en **Exit (Salir)**.

Registro de configuración

La utilidad Registro de configuración es una herramienta de recopilación de información basada en Windows similar a otras herramientas de gestión. Recopila información crucial de hardware y software de varios subsistemas del equipo para proporcionar una visión completa del equipo. La utilidad Registro de configuración es un medio que permite identificar y comparar automáticamente cambios de configuración, y tiene la capacidad de mantener un historial de configuración. La información puede guardarse como un historial de varias sesiones.

Esta utilidad se desarrolló para permitir resolver problemas sin tener que desconectar el equipo y ayudar a maximizar la disponibilidad del mismo. La información obtenida mediante esta utilidad sirve para la solución de problemas del sistema y facilita el proceso de servicio al permitir identificar rápida y fácilmente las configuraciones del sistema, lo que constituye el primer paso en la solución de problemas de servicio.

La utilidad Registro de configuración recopila automáticamente información de hardware y software del sistema operativo para proporcionar una descripción general del sistema. Recopila información sobre elementos como por ejemplo la ROM, la etiqueta de inventario, el procesador, las unidades físicas, los dispositivos PCI, la memoria, los gráficos, el número de versión del sistema operativo, los parámetros del sistema operativo y los archivos de arranque del sistema operativo y los visualiza. Si el archivo *Base.log* original se encuentra en el directorio *cpqdiags*, el archivo *Base.log* se visualiza junto al archivo *Now.log* en una ventana dividida donde se indican las diferencias entre los dos, resaltadas de color rojo.

Instalación de Registro de configuración

Registro de configuración forma parte de Diagnósticos para Windows. Cada vez que se instala Diagnósticos para Windows, la utilidad Registro de configuración se instala también.

Ejecución de la utilidad Registro de configuración

Para ejecutar este programa:

1. Haga clic en **Inicio > HP Information Center > Configuration Record (Centro de información de HP > Registro de configuración)**. También puede seleccionar el icono **Configuration Record (Registro de configuración)**, ubicado en el panel de control.
 - ☐ En Windows 2000 Professional, seleccione **Inicio > Configuración > Panel de control**, a continuación, seleccione **Registro de configuración**.
 - ☐ En Windows XP Home y Windows XP Professional, seleccione **Inicio > Panel de control > Rendimiento y mantenimiento** y, a continuación, seleccione **Registro de configuración**.



La utilidad Registro de configuración tiene dos opciones de vista: **Show Changed Items Only (Mostrar sólo elementos cambiados)** y **Show All (Mostrar todo)**. La vista predeterminada es **Show Changed Items Only (Mostrar sólo elementos cambiados)**, por tanto, todo el texto se visualiza de color rojo ya que sólo muestra las diferencias. Si se pasa a **Show All (Mostrar todo)**, aparecerá la vista completa y global del sistema.

2. La vista predeterminada es **Show Changed Items Only (Mostrar sólo elementos cambiados)**. Para ver toda la información recopilada por Registro de configuración, haga clic en **View (Ver)** en la parte superior de la ventana y seleccione **Show All (Mostrar todo)** o bien haga clic en el icono **Show All Items (Mostrar todos los elementos)**.
3. Para guardar la información en la ventana izquierda o derecha, seleccione **File > Save Window File (Archivo > Guardar archivo de ventana)** y, a continuación, seleccione **Left Window File (Archivo de ventana izquierda)** o **Right Window File (Archivo de ventana derecha)**.



El hecho de guardar la configuración del equipo periódicamente permite al usuario mantener un historial de la configuración. Este historial puede resultar útil a su proveedor de servicios en el caso de que surja un problema en el sistema que sea necesario depurar.

4. Para salir del Registro de configuración, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, en **Exit (Salir)**.

Remote Diagnostics Enabling Agent (Agente de activación remota de diagnósticos)

Esta utilidad se desarrolló para permitir resolver los problemas de forma más rápida sin tener que visitar una página Web y desconectar el equipo, y para ayudar a maximizar la disponibilidad del equipo. La información obtenida mediante la utilidad sirve para la solución de problemas del equipo y facilita el proceso de servicio al permitir identificar rápida y fácilmente los problemas del mismo.



Remote Diagnostics Enabling Agent sólo funciona si Diagnósticos para Windows también está instalado.

Remote Diagnostics Enabling Agent proporciona una interfaz de explorador Web a Diagnósticos para Windows. Esto permite el control remoto de diagnósticos y facilita la transferencia de información del equipo desde máquinas remotas a un proveedor de servicios.

Remote Diagnostics Enabling Agent captura la configuración de hardware y permite realizar pruebas de forma remota para diagnosticar los problemas del equipo. Además, Remote Diagnostics Enabling Agent identifica cualquier problema de dispositivos de hardware del equipo señalado por los agentes de gestión de HP. Remote Diagnostics Enabling Agent selecciona automáticamente estos dispositivos de hardware para comprobarlos.

La utilización de Remote Diagnostics Enabling Agent reduce el tiempo y el esfuerzo necesarios para realizar las tareas de diagnóstico del hardware. Al permitir al personal de servicio acceder directamente a las herramientas de diagnóstico de hardware del equipo, Remote Diagnostics Enabling Agent proporciona una vista de los dispositivos de hardware del equipo y las pruebas disponibles para identificar los problemas de hardware con la facilidad y simplicidad de una sola herramienta. Este enfoque minimiza el tiempo de solución de problemas, así como los recursos de administración dado que se ahorra tiempo en visitas a páginas Web o en comunicaciones telefónicas con los usuarios para resolver los problemas de hardware del equipo cuando se producen.



La utilidad Remote Diagnostics Enabling Agent está precargada en la mayoría de los equipos y está disponible a través de SoftPaq en www.hp.com/support.

Instalación o actualización de Remote Diagnostics Enabling Agent

Para instalar o actualizar una versión existente de Remote Diagnostics Enabling Agent, visite www.hp.com/support, encuentre y descargue la última versión del SoftPak de Remote Diagnostics Enabling Agent.

Ejecución de Remote Diagnostics Enabling Agent

1. Seleccione el icono **Diagnósticos remotos** ubicado en el panel de control.



Remote Diagnostics Enabling Agent permite ejecutar la prueba de diagnóstico o Registro de configuración en una ventana de navegador. Ambas utilidades pueden ejecutarse remota o localmente.

2. Para salir de Diagnósticos remotos, haga clic en **File (Archivo)** y, a continuación, en **Close (Cerrar)**.

Protección del software

Para proteger el software de pérdidas o daños, debe realizar una copia de seguridad de todo el software del sistema, aplicaciones y archivos relacionados almacenados en la unidad de disco duro. Para obtener instrucciones sobre cómo hacer copias de seguridad de los archivos de datos, consulte la documentación de la utilidad de copia de seguridad o del sistema operativo.

Restauración del software

El sistema operativo Windows y el software se pueden restaurar al estado original en el que se encontraban cuando se adquirió el equipo, mediante el Kit de restauración. Consulte el Kit de restauración para obtener instrucciones detalladas sobre cómo utilizar esta función.

Solución de problemas sin la utilidad Diagnósticos

Este capítulo ofrece información sobre cómo identificar y corregir problemas menores como problemas con la unidad de disquetes, el disco duro, la unidad óptica, gráficos, audio, memoria y software. Si tiene algún problema con el equipo, consulte las tablas de este capítulo para descubrir las posibles causas y las soluciones recomendadas.



Para obtener información sobre los mensajes de error específicos que pueden aparecer en pantalla durante la autocomprobación al arrancar (POST), consulte el Apéndice A, “Mensajes de error de la POST.”

Seguridad y ergonomía



ADVERTENCIA: La mala utilización del equipo o si no se establece un entorno de trabajo seguro y cómodo puede tener como resultado malestar o lesiones graves. Consulte la *Guía sobre seguridad y ergonomía* del CD *Biblioteca de documentación* y la página Web www.hp.com/ergo, para obtener más información sobre cómo seleccionar un área de trabajo y cómo crear un entorno de trabajo seguro y cómodo.

Este equipo se ha sometido a pruebas y se ha comprobado que cumple con los límites establecidos para los dispositivos digitales de Clase B, de acuerdo con la parte 15 de las reglas FCC. Para obtener más información, consulte la *Guía de información sobre seguridad y normativas* del CD *Biblioteca de documentación*.

Antes de llamar al soporte técnico

Si está teniendo problemas con el ordenador, intente las soluciones siguientes antes de llamar al soporte técnico.

- Ejecute la utilidad Diagnósticos para Windows. Para obtener más información, consulte el Capítulo 1, “Características de diagnóstico del equipo”.
- Ejecute la Autoprueba de sistema de protección de unidades (DPS) de Computer Setup. Para obtener más información, consulte la publicación *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)*.
- Compruebe si hay indicadores luminosos en la parte delantera del ordenador que indiquen problemas específicos. Consulte el Apéndice A, “Mensajes de error de la POST” para obtener información más detallada.
- Si la pantalla se queda en blanco, enchufe el monitor a un puerto de vídeo diferente del ordenador (si hay uno disponible). O bien, cambie el monitor por otro que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en red, conecte otro ordenador con un cable diferente a la conexión de red. Es posible que se trate de un problema con el cable o conector de red.
- Si ha agregado hardware nuevo recientemente, quítelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.
- Si ha instalado software nuevo recientemente, desinstálelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.
- Consulte el extenso soporte técnico en línea en www.hp.com/support
- Consulte la sección “Consejos útiles” siguiente de esta guía.
- Ejecute el CD *Restore Plus!*

Si aún así necesita llamar al servicio de soporte técnico (1-800-652-6672), esté preparado para realizar lo siguiente y garantizar que su llamada se gestiona correctamente:

- Esté frente a su ordenador cuando realice la llamada.
- Anote los números de serie del ordenador y del monitor antes de llamar.
- Dedique el tiempo necesario para solucionar el problema con el técnico de servicio.
- Desinstale cualquier hardware que haya agregado recientemente al equipo.
- Desinstale cualquier software que haya instalado recientemente.
- Ejecute el CD *Restore Plus!*



Para información de venta y actualizaciones de garantías (CarePaks), llame al número 1-800-282-6672.

Consejos útiles

Si tiene problemas menores con el sistema, el monitor o el software, consulte la siguiente lista de sugerencias generales antes de proseguir:

- Compruebe que el equipo y el monitor están conectados a una toma eléctrica que funcione.
- Compruebe que el conmutador de selección de voltaje está en la potencia correcta para la región (115 V o 230 V).
- Compruebe que el equipo y el indicador luminoso verde estén encendidos.
- Compruebe que el monitor y el indicador luminoso verde del monitor estén encendidos.
- Observe si hay indicadores luminosos en la parte delantera del ordenador. Las luces parpadeantes son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Para obtener más información, consulte el Apéndice A, “Mensajes de error de la POST”.
- Si el monitor está oscuro aumente el brillo y el contraste con los controles correspondientes.

- Mantenga pulsada una tecla cualquiera durante unos segundos. Si el sistema emite pitidos, esto indica que el teclado funciona correctamente.
- Compruebe todas las conexiones de los cables con el fin de detectar cualquier conexión suelta o incorrecta.
- Vuelva a activar el sistema pulsando cualquier tecla del teclado o pulsando el botón de alimentación. Si el sistema permanece en modo suspendido, apague el ordenador manteniendo pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por lo menos y, a continuación, púselo otra vez para reiniciar el equipo. Si no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos y vuelva a enchufarlo. El ordenador se reiniciará si en el BIOS se ha establecido que el equipo se inicie automáticamente tras un corte de alimentación. Si no se reiniciara, pulse el botón de alimentación para arrancar el ordenador.
- Vuelva a configurar el equipo después de instalar una tarjeta de expansión u otra opción que no sea plug and play. Consulte las instrucciones de la sección “Solución de problemas de instalación de hardware”.
- Asegúrese de que se han instalado todos los controladores de dispositivo necesarios. Por ejemplo, si está utilizando una impresora, debe utilizar un controlador para dicho modelo de impresora.
- Extraiga todos los disquetes del sistema antes de encenderlo.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto del que se instaló en fábrica, compruebe que sea compatible con el sistema.
- Si el equipo tiene varias fuentes de vídeo (adaptadores incorporados, PCI o AGP) instaladas (vídeo incorporado en determinados modelos solamente) y un solo monitor, éste debe estar enchufado en el conector del monitor de la fuente seleccionada como adaptador VGA primario. Durante el arranque, los otros conectores del monitor se desactivan, por tanto, si el monitor se conecta a uno de estos puertos, no funcionará. Puede seleccionar qué fuente será la fuente VGA predeterminada en Computer Setup (F10).





PRECAUCIÓN: Cuando el equipo está conectado a una fuente de alimentación de CA, se aplica un voltaje a la placa del sistema. Debe desconectar el cable de la fuente de alimentación antes de abrir el equipo con el fin de evitar daños a la placa del sistema y a los componentes.

Solución de problemas generales

Es posible que pueda resolver con facilidad los problemas generales que se describen en este apartado. Si un problema persiste y no puede resolverlo o no se siente con la suficiente confianza para realizar la operación, póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado.

Solución de problemas generales

Problema	Causa	Solución
El equipo parece estar bloqueado y no se apaga al pulsar el botón de alimentación.	El control de software del interruptor de alimentación no funciona.	Mantenga pulsado el botón de alimentación al menos durante cuatro segundos hasta que se apague el ordenador.
El ordenador no responde al teclado ni al ratón USB.	El ordenador está en modo de espera .	Pulse el botón de alimentación para salir del modo de espera .
 PRECAUCIÓN: Al intentar salir del modo de espera , no mantenga presionado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos.		
La fecha y la hora que se visualizan en el equipo no son correctas.	<p>Es posible que tenga que sustituir la batería del RTC (reloj de tiempo real).</p> <p> Si se conecta el ordenador a una toma de CA se prolonga la duración de la batería RTC.</p>	Primero, restablezca la hora y la fecha que aparecen en Panel de control (también se puede utilizar Computer Setup para actualizar la fecha y la hora del RTC). Si el problema persiste, sustituya la batería de RTC. Para obtener las instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> o bien póngase en contacto con su distribuidor o proveedor autorizado para sustituir la batería del RTC.
El equipo se detiene periódicamente.	El controlador de red está cargado pero no se ha establecido ninguna conexión de red.	Establezca una conexión de red o utilice la utilidad Computer Setup o el administrador de dispositivos de Microsoft Windows para desactivar el Controlador de red.

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El cursor no se mueve al usar las teclas de flecha del teclado.	Es posible que la tecla Bloq Num esté activada.	Pulse la tecla Bloq Num . Para utilizar las teclas de flecha, el indicador luminoso de Bloq Num no debe estar encendido. La tecla Bloq Num se puede desactivar (o activar) en Computer Setup.
No se puede extraer la cubierta del equipo o el panel de acceso.	La función de bloqueo de Smart Cover, que poseen algunos equipos, está bloqueada.	Desbloquee el bloqueo de Smart Cover con la utilidad Computer Setup. La llave de seguridad de Smart Cover, un dispositivo para desactivar manualmente el bloqueo de Smart Cover, puede adquirirse a través de HP. Necesitará una llave de seguridad siempre que se olvide de la contraseña, se produzca un corte de la alimentación o falle el equipo.
El rendimiento es deficiente.	La temperatura del procesador es demasiado elevada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el flujo del aire que se dirige al equipo no esté bloqueado. 2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionen correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan si es necesario). 3. Asegúrese de que el disipador de calor del procesador esté instalado correctamente.
	El disco duro está lleno.	Transfiera datos del disco duro para liberar espacio en el mismo.

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El ordenador se apagó automáticamente y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos.	<p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire.</p> <p>○ bien:</p> <p>El disipador de calor no está conectado correctamente al procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione. 2. Abra la cubierta, pulse el botón de alimentación y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si no gira, asegúrese de que el cable del ventilador está conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador está colocado o instalado correctamente. 3. Si el ventilador está conectado y colocado correctamente, pero no gira, sustituya el ventilador del procesador. 4. Vuelva a colocar el disipador de calor del procesador y compruebe que el conjunto del ventilador está bien conectado. 5. Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos de la parte delantera del ordenador no parpadean.	El sistema no se enciende.	<p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación, está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región.

Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos de la parte delantera del ordenador no parpadean. (continuación)	El sistema no se enciende. (continuación)	<ol style="list-style-type: none">2. Desmonte las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 3,3 V_{aux} de la placa del sistema.3. Sustituya la placa del sistema. <p>○ bien:</p> <p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona.2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación está conectado correctamente a la placa del sistema.3. Compruebe que los dos cables de la fuente de alimentación están bien conectados a la placa del sistema.4. Compruebe que la luz 3,3 V_{aux} de la placa del sistema está encendida. Si no es así, sustituya el cableado del botón de alimentación.5. Si la luz 3,3 V_{aux} de la placa del sistema no se enciende, sustituya la fuente de alimentación.6. Sustituya la placa del sistema.

Solución de problemas con la fuente de alimentación

Solución de problemas con la fuente de alimentación

Problema	Causa	Solución
La fuente de alimentación se interrumpe de forma intermitente.	El conmutador selector de voltaje, situado en la parte posterior del chasis del equipo, no está puesto en el valor correcto de voltaje de la línea (115 V o 230 V).	Seleccione el voltaje de CA correcto con el conmutador.
	La fuente de alimentación no se enciende a causa de un fallo de la fuente de alimentación interna.	Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado para sustituir la fuente de alimentación.
El ordenador se apagó automáticamente y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos.	Protección térmica del procesador activada:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione. 2. Abra la cubierta, pulse el botón de alimentación y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si no gira, asegúrese de que el cable del ventilador está conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador está colocado o instalado correctamente.
	Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire. O bien: El conjunto disipador de calor/ventilador no está conectado correctamente al procesador.	

Solución de problemas con la fuente de alimentación *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
El ordenador se apagó automáticamente y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos. <i>(continuación)</i>	Protección térmica del procesador activada: Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire. O bien: El conjunto disipador de calor/ventilador no está conectado correctamente al procesador. <i>(continuación)</i>	3. Si el ventilador está conectado y colocado correctamente, pero no gira, sustituya el ventilador del procesador. 4. Vuelva a colocar el disipador de calor del procesador y compruebe que el conjunto del ventilador está bien conectado. 5. Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo una vez cada dos segundos. O BIEN, el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	Fallo de alimentación (sobrecarga de la fuente de alimentación).	1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación, está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región. 2. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de alimentación de 4 hilos se ha encajado en el conector de la placa del sistema.

Solución de problemas con la fuente de alimentación (Continuación)

Problema	Causa	Solución
<p>El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo una vez cada dos segundos.</p> <p>O BIEN,</p> <p>el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cuatro veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.</p> <p>(continuación)</p>	<p>Fallo de alimentación (sobrecarga de la fuente de alimentación).</p> <p>(continuación)</p>	<p>3. Compruebe si hay algún dispositivo causando el problema. Para ello, desconecte TODOS los dispositivos (por ejemplo, la unidad del disco duro, la disquetera o unidades ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema entra en POST, apague y sustituya un dispositivo cada vez y repita este procedimiento hasta que se produzca el fallo. Sustituya el dispositivo que está provocando el fallo. Continúe agregando dispositivos de uno en uno para asegurarse de que todos ellos están funcionando correctamente.</p> <p>4. Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado para sustituir la fuente de alimentación.</p> <p>5. Sustituya la placa del sistema.</p>
<p>El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean.</p>	<p>El sistema no se enciende.</p>	<p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden en color verde, entonces:</p> <p>1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación, está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región.</p>

Solución de problemas con la fuente de alimentación *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean. <i>(continuación)</i>	El sistema no se enciende. <i>(continuación)</i>	<ol style="list-style-type: none">2. Desmonte las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 3,3 V_{aux} de la placa del sistema.3. Sustituya la placa del sistema. <p>○ bien:</p> <p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona.2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación está conectado correctamente a la placa del sistema.3. Compruebe que los dos cables de la fuente de alimentación están bien conectados a la placa del sistema.4. Compruebe que la luz 3,3 V_{aux} de la placa del sistema está encendida. Si no es así, sustituya el cableado del botón de alimentación.5. Si la luz 3,3 V_{aux} de la placa del sistema no se enciende, sustituya la fuente de alimentación.6. Sustituya la placa del sistema.

Solución de problemas de disquetes

En la tabla siguiente hallará las causas comunes y las soluciones para los problemas de disquetes.



Es posible que tenga que volver a configurar el equipo al agregar o quitar hardware, por ejemplo, una unidad de disquete adicional. Consulte las instrucciones de “Solución de problemas de instalación de hardware”.

Solución de problemas de disquetes

Problema	Causa	Solución
El indicador luminoso de la unidad de disquete permanece encendido.	El disquete está dañado.	En Microsoft Windows 2000 y Microsoft Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , haga clic en Explorar y seleccione una unidad. A continuación, seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .
	El disquete no está insertado correctamente.	Extraiga el disquete y vuelva a insertarlo.
	El botón de la unidad no está presionado.	Presione el botón de la unidad.
	Los archivos grabados en el disquete están dañados.	Compruebe los disquetes de programas.
	El cable de la unidad no está conectado correctamente.	Vuelva a conectar el cable de la unidad. Asegúrese de que las cuatro patillas están conectadas.

Solución de problemas de disquetes (Continuación)

Problema	Causa	Solución
No se encuentra la unidad.	El cable está suelto.	Vuelva a conectar los cables de alimentación y de datos de la unidad de disquete.
	La unidad extraíble no está colocada correctamente.	Vuelva a colocar la unidad.
	Sin apagar el equipo, ha intentado conectar una unidad de disco duro extraíble que tiene activada la función de seguridad del bloqueo de unidad. (Esta función sólo se admite en determinados modelos.)	Cierre Windows y apague el equipo. Inserte la unidad en el compartimiento multiuso, si no lo ha hecho todavía. Encienda el ordenador.
La unidad de disquete no puede grabar en un disquete.	El disquete no está formateado.	Formatee el disquete.
	El disquete está protegido contra grabación.	Utilice otro disquete o elimine la protección contra grabación.
	La grabación no se ha efectuado en la unidad correcta.	Compruebe la letra de unidad en la variable PATH.
	El disquete no dispone de espacio suficiente.	Utilice otro disquete.
	El control de grabación en disquete está activado.	Utilice Computer Setup para comprobar qué valores de configuración de la función de seguridad de almacenamiento están desactivados.
	El disquete está dañado.	Sustituya el disquete dañado.

Solución de problemas de disquetes (Continuación)

Problema	Causa	Solución
No se puede formatear el disquete.	El sistema le informa de que los soportes de almacenamiento no son válidos.	Al formatear un disco en MS-DOS, es posible que tenga que especificar la capacidad del disquete. Por ejemplo, para formatear un disquete de 1,44 MB, escriba el siguiente comando en el indicador de comandos de MS-DOS: FORMAT A: /F:1440
Se ha detectado un error en una transacción de disco.	La estructura de directorios no es correcta, o bien hay un problema con un archivo.	En Windows 2000 y Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , haga clic en Explorar y seleccione una unidad. A continuación, seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .
La unidad de disquete no puede leer un disquete.	El disquete no está formateado.	Formatee el disquete. 1. Desde el Explorador de Windows seleccione la unidad (A) de disco. 2. Haga clic con el botón derecho del ratón en la letra de unidad y seleccione Formatear . 3. Seleccione las opciones deseadas y haga clic en Iniciar para empezar a formatear el disquete.
	No se utiliza el tipo de disquete correcto para la unidad.	Compruebe el tipo de unidad que utiliza y utilice el tipo de disquete correcto.
	No se lee la unidad correcta.	Compruebe la letra de unidad en la variable PATH.
	El disquete está dañado.	Sustituya el disquete por otro nuevo.

Solución de problemas de disquetes (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Aparece un mensaje que indica que el "disquete del sistema no es válido".	Se ha insertado en la unidad un disquete que no contiene los archivos del sistema necesarios para iniciar el equipo.	Cuando se detenga la actividad de la unidad, extraiga el disquete y pulse la barra espaciadora . El ordenador se iniciará.
	Se ha producido un error de disquete.	Reinicie el equipo pulsando el botón de alimentación.
Mensaje de disco no de sistema o mensaje de ausencia de NTLDR.	El sistema está intentando arrancar desde un disquete que no es de arranque.	Extraiga el disquete de la unidad.
El sistema no puede arrancar desde un disquete.	El disquete no es de arranque.	Sustitúyalo por un disquete de arranque.
	La opción de arranque desde disquete no está activada en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active el arranque desde disquete en Storage > Boot Order (Almacenamiento > Orden de arranque) .
	La opción de arranque desde medio extraíble no está activada en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active la opción de arranque desde medio extraíble en Storage > Storage Options (Almacenamiento > Opciones de almacenamiento) .
	La validación del MBR de disquetes está activada.	Ejecute Computer Setup y desactive la validación del MBR de disquetes en Storage > Storage Options (Almacenamiento > Opciones de almacenamiento) .

Solución de problemas con la unidad de disco duro

Solución de problemas con la unidad de disco duro

Problema	Causa	Solución
Ha ocurrido un error de la unidad de disco duro.	La unidad de disco duro tiene sectores dañados o bien ha ocurrido un fallo.	Utilice una utilidad para localizar los sectores dañados y bloquear su uso. Si es necesario, vuelva a formatear la unidad de disco duro.
Se ha detectado un problema en la transacción de disco.	La estructura de directorios no es correcta o bien hay un problema con un archivo.	En Windows 2000 y Windows XP, haga clic con el botón derecho del ratón en Inicio , haga clic en Explorar y seleccione una unidad. A continuación, seleccione Archivo > Propiedades > Herramientas . En Comprobación de errores , haga clic en Comprobar ahora .
Unidad no detectada (identificada).	Es posible que un cable esté suelto.	Compruebe las conexiones de los cables.
	Es posible que el sistema no reconozca de manera automática un dispositivo recién instalado.	Para obtener las indicaciones de reconfiguración, consulte la sección "Solución de problemas de instalación de hardware". Si el sistema sigue sin reconocer el nuevo dispositivo, compruebe si éste aparece en una de las listas de la utilidad Computer Setup. Si es así, lo más probable es que sea debido a un problema del controlador. De lo contrario, es probable que sea debido a un problema de hardware. Si se trata de una unidad recién instalada, acceda a la utilidad de configuración e intente añadir un intervalo de retardo de la POST en Advanced > Power-On (Avanzado > Arranque) .

Solución de problemas con la unidad de disco duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Unidad no detectada (identificada). (continuación)	Es posible que la configuración de los puentes de la unidad no sea correcta.	Si se trata de una unidad secundaria que se acaba de instalar utilizando el mismo cable que el de la unidad principal, verifique que los puentes para ambas unidades estén colocados correctamente.
	El Controlador IDE (ATA) de la unidad está desactivado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active los Controladores IDE (ATA) primarios y secundarios en Storage > Storage Options (Almacenamiento > Opciones de almacenamiento) .
	La unidad responde lentamente inmediatamente después de arrancar.	Ejecute Computer Setup y aumente el intervalo de retardo de la POST en Advanced > Power-On Options (Avanzado > Opciones de arranque) .
Mensaje de disco no de sistema o mensaje de ausencia de NTLDR.	El sistema está intentado arrancar desde un disquete que no es de arranque.	Extraiga el disquete de la unidad de disquete.
	El sistema está intentando arrancar desde la unidad de disco duro. Sin embargo, es posible que dicha unidad esté dañada.	<p>Inserte un disquete de arranque en la unidad de disquete y reinicie el equipo.</p> <p>Si la unidad de disco duro continua inaccesible después del arranque desde un disquete y de la activación de la seguridad de MBR, intente restaurar la imagen de MBR anterior. Para ello, acceda a la utilidad de configuración y seleccione Security > Restore Master Boot Record (Seguridad > Restaurar registro de arranque maestro).</p>

Solución de problemas con la unidad de disco duro (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Mensaje de disco no de sistema o mensaje de ausencia de NTLDR. (continuación)	Faltan archivos del sistema o no se han instalado correctamente.	Inserte un disquete del sistema de arranque y reinicie el equipo. Verifique que la unidad de disco duro está dividida en particiones y formateada. Si es necesario, instale los archivos del sistema para el sistema operativo correcto.
	La opción de arranque desde el disco duro no está activada en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y active la entrada de la unidad de disco duro en la lista Storage Boot Order (Almacenamiento > Orden de arranque) .
La segunda unidad de disco duro Ultra ATA no funciona con un rendimiento óptimo.	No se utiliza el cable correcto para el tipo de unidad.	Para volver a instalar la segunda unidad de disco duro Ultra ATA, utilice un cable de 80 conductores. Este cable es estándar en algunos modelos.
	Tanto los dispositivos UATA rápidos como los lentos utilizan el mismo cable de datos.	Conecte los dispositivos UATA lentos a un cable de datos independiente que esté conectado al Controlador IDE (ATA) secundario de la placa del sistema.
El ordenador no se enciende.	La unidad de disco duro está dañada.	Tenga en cuenta los pitidos y los indicadores luminosos de la parte delantera del equipo. Consulte el Apéndice A, "Mensajes de error de la POST" para determinar las causas posibles. Para obtener más información, consulte el documento Garantía Limitada Mundial.
El ordenador parece estar bloqueado.	El programa en ejecución no responde a los comandos.	Intente el procedimiento normal de Windows para apagar el sistema. Si no funciona, pulse el botón de alimentación durante un periodo de cuatro segundos como mínimo para apagar el equipo. Para reiniciar el equipo, vuelva a pulsar el botón de alimentación.

Solución de problemas de visualización

Si tiene problemas de visualización, consulte la documentación facilitada con el monitor y las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la siguiente tabla.

Solución de problemas de visualización

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco (no hay vídeo).	El monitor no está encendido y el indicador luminoso de éste tampoco.	Encienda el monitor y compruebe que el indicador luminoso del monitor esté encendido.
	Las conexiones de los cables no son correctas.	Compruebe la conexión del cable del monitor al equipo y a la toma eléctrica.
	Es posible que tenga instalada una utilidad de borrado de pantalla, o bien que las funciones de ahorro de energía estén activadas.	Pulse una tecla cualquiera o haga clic en el botón del ratón y escriba su contraseña, si se ha definido.
	La ROM del sistema está dañada; el sistema funciona en modo de bloqueo de arranque seguro (indicado por ocho pitidos).	Vuelva a crear una memoria flash de la ROM con un disquete ROMPaq. Para obtener más información, consulte la sección que trata sobre la ROM y el bloqueo de arranque seguro en la publicación <i>Guía de Desktop Management</i> .
	Se utiliza un monitor de sincronización fija; no se puede sincronizar a la resolución seleccionada.	Asegúrese de que el monitor admita la misma frecuencia de exploración horizontal que la resolución seleccionada.
	El ordenador está en modo de espera .	Pulse el botón de alimentación para salir del modo de espera .



PRECAUCIÓN: Al intentar salir del modo **de espera**, no mantenga presionado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos.

Solución de problemas de visualización (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Pantalla en blanco (no hay vídeo). (continuación)	El cable del monitor no está conectado al conector correcto.	Si el sistema del equipo tiene un conector de gráficos integrado y un conector de tarjeta AGP, conecte el cable del monitor al conector de la tarjeta AGP, situado en el área de la tarjeta de expansión de la parte posterior del equipo.
	La configuración del monitor del equipo no es compatible con el monitor.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el ordenador y pulse la tecla F8 durante el arranque, cuando vea la indicación "Pulse F8" en la esquina inferior derecha de la pantalla. 2. Con las teclas de flecha del teclado, seleccione Enable VGA Mode (Activar modo VGA) y pulse Intro. 3. En el Panel de control de Windows, haga doble clic en el icono Pantalla y seleccione la pestaña Configuración. 4. Con el control deslizante, restablezca la resolución.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido seis veces.	Error de los gráficos de vídeo previo	<p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema. 2. Sustituya la tarjeta gráfica. 3. Sustituya la placa del sistema. <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p>

Solución de problemas de visualización *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
Si la función de ahorro de energía está activada, el monitor no funciona correctamente.	El monitor, que no dispone de las funciones de ahorro de energía, se está utilizando con dichas funciones activadas.	Desactive las funciones de ahorro de energía.
Los caracteres aparecen tenues.	Los controles de brillo y contraste no están establecidos correctamente.	Ajuste los controles de brillo y contraste del monitor.
	Los cables no están conectados correctamente.	Compruebe que el cable de gráficos esté conectado de forma segura al monitor y a la tarjeta de gráficos.
Imagen de vídeo borrosa o imposibilidad de establecer una determinada resolución.	Si se ha actualizado el hardware Controlador de gráficos, es posible que no se puedan cargar los controladores de gráficos.	Instale los controladores de vídeo que se incluye en el kit de actualización.
	El monitor no puede mostrar la resolución solicitada.	Cambie la resolución solicitada.

Solución de problemas de visualización *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
La imagen aparece fragmentada, fluctúa, es inestable o parpadea.	Es posible que el monitor no esté correctamente conectado, o bien que el monitor no esté ajustado correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que el cable del monitor esté conectado al equipo de forma segura. 2. En un sistema con dos monitores o si existe otro monitor en las proximidades, asegúrese de que exista entre ellos la distancia adecuada para que sus campos magnéticos no interfieran entre sí. 3. Es posible que las luces fluorescentes o ventiladores estén demasiado próximos al monitor.
	Es necesario desmagnetizar el monitor.	Desmagnetice el monitor. Consulte la documentación facilitada con el monitor para obtener las instrucciones necesarias.
Sale un ruido de vibración o golpeteos del interior del monitor CRT cuando está encendido.	Se ha activado la bobina de desmagnetización del monitor.	Ninguno. Es normal que la bobina de desmagnetización se active cuando el monitor está encendido.
Sale un ruidito seco del interior del monitor CRT.	Se han activado los relés electrónicos en el interior del monitor.	Ninguno. Es normal que algunos monitores emitan este tipo de ruido cuando se encienden y se apagan, cuando entran o salen del modo de suspensión y cuando se modifica su resolución.
Sale un ruido muy agudo del interior del monitor de pantalla plana.	Los valores de brillo o contraste están muy subidos.	Baje los valores de brillo o contraste.

Solución de problemas de visualización (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Imagen borrosa; efectos de rayas, imágenes fantasma o sombras; líneas horizontales; barras verticales débiles; o no se puede centrar la imagen en la pantalla. (monitores de pantalla plana que sólo utilizan una conexión de entrada VGA analógica)	Los circuitos de conversión digital interna de los monitores de pantalla plana pueden no ser capaces de interpretar la sincronización de salida de la tarjeta gráfica.	<ol style="list-style-type: none">1. Seleccione la opción de ajuste automático del monitor en el menú que aparece en la pantalla del monitor.2. Sincronice manualmente las funciones de visualización en pantalla del reloj y de las fases del reloj. Para descargar un SoftPaq que le ayude con la sincronización, visite la página Web que se indica a continuación, seleccione el monitor correspondiente y descargue SP20930 o SP22333: www.hp.com/support
Algunos de los símbolos que se escriben no se muestran correctamente.	La fuente que se está utilizando no admite ese símbolo concreto.	Utilice el Mapa de caracteres para localizar y seleccionar el símbolo en cuestión. Haga clic en Inicio > Todos los programas > Accesorios > Herramientas del sistema > Mapa de caracteres . Puede copiar el símbolo del Mapa de caracteres en el documento.

Solución de problemas de sonido

Si el equipo incluye funciones de sonido y se detectan problemas de sonido, consulte las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la tabla siguiente.

Solución de problemas de sonido

Problema	Causa	Solución
El altavoz o los auriculares no emiten ningún sonido.	Se ha bajado el control de volumen de software.	Haga doble clic en el icono del altavoz de la barra de tareas, a continuación, asegúrese de que no se ha seleccionado Silencio y utilice el control deslizante del volumen para ajustarlo.
	Los altavoces externos no están encendidos.	Encienda los altavoces externos.
	Los altavoces externos no están conectados en el conector de audio correcto.	Para averiguar cómo realizar una conexión correcta de los altavoces, consulte la documentación de la tarjeta de sonido.
	El cable de audio no está conectado.	Conecte el cable de audio entre la unidad de CD o DVD-ROM y la placa del sistema.
	El audio de CD digital no está activado.	<p>Active el audio de CD digital:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el Panel de control, seleccione Sistema. 2. En la pestaña Hardware, haga clic en el botón Administrador de dispositivos. 3. Haga clic con el botón derecho del ratón en el dispositivo CD/DVD y seleccione Propiedades. 4. En la pestaña Propiedades, asegúrese de que se ha marcado la casilla "Habilitar audio digital de CD para este dispositivo de CD-ROM".

Solución de problemas de sonido (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El altavoz o los auriculares no emiten ningún sonido. (continuación)	Los auriculares o dispositivos conectados al conector de salida de línea impiden que el altavoz interno emita sonido.	Encienda y utilice los auriculares o altavoces externos si están conectados o bien desconéctelos.
	La casilla Silencio está seleccionada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. En Panel de control, haga clic en Dispositivos de sonido, audio y voz y, a continuación, haga clic en Dispositivos de sonido y audio. 2. Haga clic en la casilla de verificación Silencio para eliminar la marca de selección de la casilla.
	El ordenador está en modo de espera .	Pulse el botón de alimentación para salir del modo de espera .



PRECAUCIÓN: Al intentar salir del modo **de espera**, no mantenga presionado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos.

Solución de problemas de sonido (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Los auriculares o altavoces no emiten ningún sonido, o bien emiten ruido.	Es posible que el equipo no detecte el tipo o la salida de auricular/altavoz correctos, o bien que la detección automática de analógico a digital no esté activada.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si utiliza altavoces digitales con clavija estéreo y desea que el sistema seleccione de forma automática el sistema digital, utilice un adaptador de estéreo a mono para activar la función de detección automática. 2. Si no dispone de un adaptador de estéreo a mono, utilice las propiedades de los dispositivos multimedia para cambiar la señal de audio del modo analógico por digital. 3. Si los auriculares tienen un conector mono, utilice las propiedades de los dispositivos multimedia para cambiar el sistema por el modo analógico. <p>Para obtener información sobre cómo cambiar el modo de salida de audio, consulte el Apéndice D, "Configuración de salida de audio analógica/digital."</p>



Si establece digital como **modo de salida**, el altavoz interno y los altavoces analógicos externos dejarán de emitir sonido hasta que vuelva a seleccionar el modo analógico o de detección automática.

Si establece analógico como **modo de salida**, los altavoces digitales externos no funcionarán hasta que vuelva a seleccionar el modo de salida digital o de detección automática.

Consulte el Apéndice D, "Configuración de salida de audio analógica/digital" para obtener más información.

Solución de problemas de sonido (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El sonido va y viene.	Los recursos del procesador están siendo utilizados por otras aplicaciones.	Cierre todas las aplicaciones abiertas que utilicen gran cantidad de recursos del procesador.
El ordenador parece bloquearse durante la grabación de audio.	Es posible que el disco duro esté lleno.	Antes de realizar una grabación, asegúrese de que hay suficiente espacio libre en el disco duro. También puede intentar grabar el archivo de audio en formato comprimido.

Solución de problemas de impresión

Si detecta problemas de impresión, consulte la documentación facilitada con la impresora y las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la siguiente tabla.

Solución de problemas de impresión

Problema	Causa	Solución
La impresora no imprime.	La impresora no está encendida y en línea.	Encienda la impresora y asegúrese de que está en línea.
	No están instalados los controladores de impresora correctos para la aplicación.	<ol style="list-style-type: none">1. Instale el controlador de impresora correcto para la aplicación.2. Intente imprimir mediante el comando de MS-DOS: DIR C:\ > [puerto de impresora] donde [puerto de impresora] es la dirección de la impresora que está utilizando. Si la impresora funciona, vuelva a cargar el controlador de impresora.

Solución de problemas de impresión (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La impresora no imprime. (continuación)	Si está conectado a una red, es posible que no haya realizado la conexión a la impresora.	Realice las conexiones de red adecuadas para la impresora.
	Es posible que se haya producido un fallo de la impresora.	Ejecute la comprobación automática de la impresora.
La impresora no se enciende.	Es posible que los cables no estén conectados correctamente.	Vuelva a conectar todos los cables y compruebe el cable de alimentación y la toma eléctrica.
La impresora imprime caracteres distorsionados.	No está instalado el controlador de impresora correcto para la aplicación.	Instale el controlador de impresora correcto para la aplicación.
	Es posible que los cables no estén conectados correctamente.	Vuelva a conectar todos los cables.
	Es posible que la memoria de la impresora esté sobrecargada.	Restablezca la impresora; para ello, apáguela durante un minuto y vuelva a encenderla.
La impresora está fuera de línea.	Es posible que la impresora no tenga papel.	Compruebe la bandeja del papel y vuelva a llenarla si está vacía. Seleccione la opción en línea.

Solución de problemas con el teclado y el ratón

Si detecta problemas con el teclado o con el ratón, consulte la documentación facilitada con el equipo y las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la siguiente tabla.

Solución de problemas con el teclado

Problema	Causa	Solución
El ordenador no responde al escribir o introducir comandos con el teclado.	El conector del teclado no está conectado correctamente.	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Escritorio de Windows, haga clic en Inicio. 2. Haga clic en Apagar. Se presenta el cuadro de diálogo Salir de Windows. 3. Seleccione Apagar. 4. Una vez apagado el equipo, vuelva a conectar el teclado en la parte posterior del ordenador y reinicie el equipo.
	El programa en ejecución no responde a los comandos.	Apague el equipo con el ratón y reinicielo.
	Debe reparar el teclado.	Para obtener más información, consulte el documento Garantía Limitada Mundial.
	El ordenador está en modo de espera .	Pulse el botón de alimentación para salir del modo de espera .




PRECAUCIÓN: Al intentar salir del modo **de espera**, no mantenga presionado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos.

El cursor no se mueve al usar las teclas de flecha del teclado.	La tecla Bloq Num puede estar activada.	Pulse la tecla Bloq Num . Para utilizar las teclas de flecha, el indicador luminoso de Bloq Num no debe estar encendido. La tecla Bloq Num puede desactivarse (o activarse) en Computer Setup.
---	--	--

Solución de problemas con el ratón

Problema	Causa	Solución
El ratón no responde al movimiento o va demasiado lento.	El conector del ratón no está conectado correctamente en la parte posterior del equipo.	<p>Apague el ordenador mediante el teclado.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pulse las teclas Control y Esc al mismo tiempo (o pulse la tecla del logotipo de Windows) para que aparezca el menú Inicio. 2. Utilice la tecla de flecha hacia arriba o hacia abajo para seleccionar Apagar y, a continuación, pulse la tecla Intro. 3. Utilice la tecla de flecha hacia arriba o hacia abajo para seleccionar la opción Apagar y, a continuación, pulse la tecla Intro. 4. Una vez apagado el equipo, vuelva a enchufar el conector del ratón en la parte posterior del ordenador (o del teclado) y reinicie el equipo.
	El programa en ejecución no responde a los comandos.	Apague el equipo con el teclado y vuelva a iniciarlo.
	Debe reparar el ratón.	Para obtener más información, consulte el documento Garantía Limitada Mundial.
	El ordenador está en modo de espera .	Pulse el botón de alimentación para salir del modo de espera .

Solución de problemas con el ratón (Continuación)

Problema	Causa	Solución
 PRECAUCIÓN: Al intentar salir del modo de espera , no mantenga presionado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos.		
El ratón sólo se desplaza en sentido vertical u horizontal o con poca fluidez.	La bola del ratón está sucia.	Extraiga la tapa de la bola situada en la parte inferior del ratón y límpiela con un kit de limpieza de ratón, disponible en la mayoría de las tiendas de informática.

Solución de problemas de instalación de hardware

Es posible que tenga que volver a configurar el equipo al agregar o quitar hardware, por ejemplo, una unidad de disquete adicional. Al instalar un dispositivo plug and play, Windows 2000 y Windows XP reconocen el dispositivo de forma automática y configuran el equipo. Si ha instalado un dispositivo que no sea plug and play, debe volver a configurar el equipo después de completar la instalación del hardware nuevo. En Windows 2000, seleccione el icono **Agregar nuevo hardware** del **Panel de control** (en Windows XP, utilice el **Asistente para agregar hardware**) y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Solución de problemas de instalación de hardware

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un dispositivo nuevo como parte del sistema.	El dispositivo no se ha instalado o conectado correctamente.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado correcta y firmemente y de que las patillas del conector no estén dobladas.
	Los cables del nuevo dispositivo externo están sueltos o los cables de alimentación están desenchufados.	Asegúrese de que todos los cables están conectados correcta y firmemente y que las patillas del cable o conector no están dobladas.

Solución de problemas de instalación de hardware (Continuación)

Problema	Causa	Solución
No se reconoce un dispositivo nuevo como parte del sistema. (continuación)	El interruptor de alimentación del nuevo dispositivo externo no está encendido.	Apague el ordenador, encienda el dispositivo externo y, a continuación, encienda el ordenador para integrar el dispositivo con el sistema.
	Cuando el sistema le notificó los cambios que se iban a realizar en la configuración, usted no los aceptó.	Vuelva a arrancar el sistema y siga las instrucciones para aceptar los cambios.
	Una placa plug and play no puede configurarse automáticamente al agregarla si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el administrador de dispositivos de Windows 2000 o Windows XP para deseleccionar la configuración automática de la placa y seleccione una configuración básica que no provoque un conflicto de recursos. También puede utilizar la puesta a punto del ordenador para volver a configurar o desactivar dispositivos y solucionar el conflicto entre recursos.
El ordenador no se enciende.	Al realizar la actualización, se han instalado módulos de memoria incorrectos, o bien los módulos de memoria se han instalado en una ubicación incorrecta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revise la documentación facilitada con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y para verificar que su instalación sea correcta. 2. Tenga en cuenta los pitidos y los indicadores luminosos de la parte delantera del equipo. Consulte el Apéndice A, "Mensajes de error de la POST" para determinar las posibles causas. 3. Si continúa sin resolver el problema, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.


Solución de problemas de instalación de hardware (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cinco veces.	La memoria no está bien instalada o está dañada.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso.3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria de HP.4. Sustituya la placa del sistema.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido seis veces.	La tarjeta de vídeo no está bien colocada o está dañada, o la placa del sistema está dañada.	<p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema.2. Sustituya la tarjeta gráfica.3. Sustituya la placa del sistema. <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p>

Solución de problemas de red

En la tabla siguiente, aparecen enumeradas algunas causas comunes y las soluciones para los problemas de red. En estas indicaciones no se trata el proceso de depuración del cableado de red.

Solución de problemas de red

Problema	Causa	Solución
La función WOL (Wake-on-LAN) no está funcionando.	La función WOL (Wake-on-LAN) no está activada.	Utilice la aplicación de control de red para activar la función WOL. Consulte la publicación <i>Guía de Desktop Management</i> .
El controlador de red no detecta el hardware Controlador de red.	El hardware Controlador de red está desactivado.	Ejecute Computer Setup y active el hardware Controlador de red.
	Controlador de red incorrecto.	Consulte en la documentación del Controlador de red si dispone del controlador correcto o adquiera el controlador más reciente en el sitio Web del fabricante.
 El indicador luminoso de red debe parpadear si hay actividad en la red.	No se detecta ninguna red activa.	Compruebe que las conexiones del equipo de cableado y de red sean correctas.
	El Controlador de red no está bien configurado.	Utilice la aplicación de control de red para verificar que el dispositivo funciona correctamente. Consulte la <i>Guía de comunicaciones por red</i> .
	El controlador de red no está cargado correctamente.	Vuelva a instalar los controladores de red. Consulte la <i>Guía de comunicaciones por red</i> .
	El sistema no detecta automáticamente la red.	Desactive las funciones de detección automática y configure el sistema en el modo de funcionamiento correcto. Consulte la <i>Guía de comunicaciones por red</i> .

Solución de problemas de red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
La utilidad Diagnósticos le informa de que ha ocurrido un error.	El cable no está firmemente conectado.	Asegúrese de que el cable esté firmemente enchufado al conector de red y de que el otro extremo del cable esté conectado firmemente al dispositivo correcto.
	El cable no está enchufado en el conector correcto.	Asegúrese de que el cable esté enchufado en el conector correcto.
	Se ha detectado un problema con el cable o con un dispositivo en el otro extremo del cable.	Asegúrese de que el cable y el dispositivo del otro extremo del cable funcionen correctamente.
	El Controlador de red comparte la interrupción con una tarjeta de expansión.	En el menú Advanced (Avanzado) de Computer Setup, cambie la configuración de los recursos de la tarjeta.
	El Controlador de red está dañado.	Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.
El resultado de las pruebas de diagnóstico es correcto, pero el equipo no se comunica con la red.	Los controladores de red no están cargados o los parámetros del controlador no se corresponden con la configuración actual.	Asegúrese de que los controladores de red estén cargados y de que los parámetros del controlador se correspondan con la configuración del hardware Controlador de red. Asegúrese de que estén instalados el cliente de red y el protocolo correctos.
	El Controlador de red no está configurado para este equipo.	Seleccione el icono Red en el Panel de control y configure el Controlador de red.
El Controlador de red ha dejado de funcionar al agregarse una tarjeta de expansión al equipo.	El Controlador de red comparte la interrupción con una tarjeta de expansión.	En el menú Advanced (Avanzado) de Computer Setup, cambie la configuración de los recursos de la tarjeta.

Solución de problemas de red (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El Controlador de red ha dejado de funcionar al agregarse una tarjeta de expansión al equipo. (continuación)	El Controlador de red necesita controladores.	Verifique que los controladores no se eliminaron accidentalmente al instalarse los controladores de una tarjeta de expansión nueva.
	La tarjeta de expansión instalada es una tarjeta de red (NIC) en conflicto con la tarjeta de interfaz de red (NIC) integrada.	En el menú Advanced (Avanzado) de Computer Setup, cambie la configuración de los recursos de la tarjeta.
El controlador de red ha dejado de funcionar sin causa aparente.	Los archivos que contienen los controladores de red están deteriorados.	Vuelva a instalar los controladores de red con el CD <i>Restore Plus!</i>
	El cable no está firmemente conectado.	Asegúrese de que el cable esté firmemente enchufado al conector de red y de que el otro extremo del cable esté conectado firmemente al dispositivo correcto.
	El Controlador de red está dañado.	Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.
La nueva tarjeta de red no arranca.	Es posible que la tarjeta de red nueva esté dañada o que no cumpla con las especificaciones estándar de la industria.	Instale un controlador de interfaz de red estándar de la industria que funcione, o cambie la secuencia de arranque para arrancar desde otra fuente.
El sistema no puede conectarse al servidor de red al intentar la instalación de forma remota.	El Controlador de red no está configurado correctamente.	Compruebe la conectividad de la red, que haya un servidor DHCP presente y que el Servidor de instalación remota de sistema incluya los controladores NIC necesarios.
La utilidad de configuración del sistema informa de que la EEPROM no está programada.	EEPROM no programada.	Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.

Solución de problemas de memoria

Si detecta problemas de memoria, consulte las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la tabla siguiente.



PRECAUCIÓN: Para los sistemas que admiten memoria ECC, HP no permite combinar memoria ECC con memoria no ECC. Además, el sistema no arrancará el sistema operativo.

Solución de problemas de memoria

Problema	Causa	Solución
El sistema no arranca o no funciona correctamente después de la instalación de módulos de memoria adicionales.	El tipo o el grado de velocidad de un módulo de memoria no son correctos para el sistema, o bien el nuevo módulo de memoria no se ha colocado correctamente.	Sustituya el módulo por el dispositivo estándar correcto para el equipo.
		En algunos modelos, no pueden combinarse módulos de memoria ECC y módulos de memoria que no sean ECC.
Error de falta de memoria.	Es posible que la configuración de la memoria no se haya establecido correctamente.	Utilice el administrador de dispositivos para comprobar la configuración de la memoria.
	Falta memoria para ejecutar la aplicación.	Compruebe la documentación de la aplicación para determinar los requisitos de la memoria.
El recuento de memoria durante la POST no es correcto.	Es posible que los módulos de memoria no estén instalados correctamente.	Compruebe que los módulos de memoria estén instalados correctamente y que éstos sean los correctos.
Ha ocurrido un error de memoria insuficiente durante el funcionamiento.	Se han instalado demasiados programas TSR (Terminate and Stay Resident).	Elimine todos los programas TSR (Terminate and Stay Resident) que no necesite.

Solución de problemas de memoria (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Ha ocurrido un error de memoria insuficiente durante el funcionamiento. (continuación)	Falta memoria para ejecutar la aplicación.	Compruebe los requisitos para la aplicación. También puede agregar más memoria al equipo.
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cinco veces.	La memoria no está bien instalada o está dañada.	<ol style="list-style-type: none">1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso.3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria de HP.4. Sustituya la placa del sistema.

Solución de problemas de procesador

Si detecta problemas con el procesador, consulte las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la tabla siguiente.

Solución de problemas de procesador

Problema	Causa	Solución
El rendimiento es deficiente.	La temperatura del procesador es demasiado elevada.	<ol style="list-style-type: none">1. Asegúrese de que el flujo del aire que se dirige al equipo no esté bloqueado.2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionen correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan si es necesario).3. Asegúrese de que el disipador de calor del procesador esté instalado correctamente.
El indicador luminoso de alimentación está rojo y permanece encendido. ○ BIEN, el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo tres veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	El procesador no está bien colocado o no está instalado.	<ol style="list-style-type: none">1. Compruebe que el procesador está presente.2. Vuelva a colocar el procesador.

Solución de problemas de CD-ROM y DVD

Si detecta problemas con los CD-ROM o DVD, consulte las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la tabla siguiente, o bien consulte la documentación facilitada con el dispositivo opcional.

Solución de problemas con las unidades de CD-ROM y DVD

Problema	Causa	Solución
El sistema no arranca desde una unidad de CD-ROM o DVD.	El arranque desde CD-ROM o DVD no está activado en Computer Setup.	Ejecute Computer Setup y, a continuación, active el arranque desde soportes extraíbles y verifique la configuración del orden de arranque.
	La unidad contiene un CD que no es de arranque.	Intente arrancar desde un CD de arranque en la unidad.
Los dispositivos de CD-ROM o DVD no se detectan, o bien el controlador no está cargado.	La unidad no está conectada o configurada correctamente.	Consulte la documentación facilitada con el dispositivo opcional.
La película no se reproduce en la unidad de DVD.	Es posible que la configuración de la región de la película corresponda a otro país.	Consulte la documentación facilitada con la unidad de DVD.
	No se ha instalado el software decodificador.	Instale el software decodificador.
No se puede expulsar el disco compacto (unidad con carga en bandeja).	El disco no está colocado en la unidad correctamente.	Apague el equipo e inserte una varilla de metal delgada en el orificio de expulsión de emergencia y empuje con firmeza. Tire de la bandeja de la unidad hasta que esté totalmente extraída y, a continuación, saque el disco.
La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD-R/RW no puede leer un disco o tarda demasiado.	El CD se ha introducido del revés.	Vuelva a introducir el CD con la parte de la etiqueta hacia arriba.

Solución de problemas con las unidades de CD-ROM y DVD *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
La unidad de CD-ROM, CD-RW, DVD-ROM o DVD-R/RW no puede leer un disco o tarda demasiado. <i>(continuación)</i>	La unidad de DVD-ROM tarda demasiado en iniciarse debido a que tiene que determinar el tipo de soporte que se está reproduciendo, como por ejemplo audio o vídeo.	Espere unos 30 segundos para que la unidad de DVD-ROM pueda determinar el tipo de soporte que se está reproduciendo. Si aun así el disco no se inicia, lea las otras soluciones descritas para dicho tema.
	El CD o DVD está sucio.	Limpie el CD o DVD con un kit de limpieza de CD, disponible en la mayoría de las tiendas de informática.
	Windows no detecta la unidad de CD-ROM o DVD-ROM.	<ol style="list-style-type: none">1. Utilice el administrador de dispositivos para extraer o desinstalar el dispositivo en cuestión.2. Reinicie el equipo y espere a que Windows detecte el controlador de CD o DVD.
La grabación de CD de audio es difícil o imposible.	El tipo de soporte no es válido o es de baja calidad.	<ol style="list-style-type: none">1. Grabe a menos velocidad.2. Verifique que utiliza el soporte adecuado para la unidad.3. Pruebe con un soporte de otra marca. La calidad varía enormemente según el fabricante.

Solución de problemas de disco en clave (DiskOnKey)

Si detecta problemas con DiskOnKey, consulte las causas comunes y las soluciones que aparecen enumeradas en la tabla siguiente.

Solución de problemas de disco en clave (DiskOnKey)

Problema	Causa	Solución
DiskOnKey no aparece como una letra de unidad en Windows XP.	La letra de unidad consecutiva a la última unidad física no está disponible.	Cambie la letra de unidad predeterminada para DiskOnKey de Windows XP.
El ordenador arranca en DOS tras hacer DiskOnKey arrancable.	DiskOnKey se puede arrancar.	Instale DiskOnKey después de que el sistema operativo haya arrancado.

Solución de problemas de acceso a Internet

Si tiene problemas para acceder a Internet, póngase en contacto con su Proveedor de servicios de Internet (ISP) o consulte las causas y soluciones comunes que se indican en la siguiente tabla.

Solución de problemas de acceso a Internet

Problema	Causa	Solución
No es posible conectar a Internet.	La cuenta con el Proveedor de servicios de Internet (ISP) no está establecida correctamente.	Compruebe la configuración de Internet o póngase en contacto con su ISP para obtener ayuda.
	El módem no está bien configurado.	Vuelva a conectar el módem. Compruebe que las conexiones se han realizado correctamente en la documentación de configuración rápida.

Solución de problemas de acceso a Internet *(Continuación)*

Problema	Causa	Solución
No es posible conectar a Internet. <i>(continuación)</i>	El explorador Web no está bien configurado.	Compruebe que el explorador Web está instalado y configurado para funcionar con el ISP.
	El módem DSL o por cable no está enchufado.	Enchúfelo. Debe haber un indicador luminoso de "alimentación" en la parte delantera del módem DSL o por cable.
	El servicio de Cable/DSL no está disponible o se ha interrumpido como consecuencia del mal tiempo.	Intente conectarse a Internet más tarde o póngase en contacto con su ISP. (Si el servicio de cable/DSL está conectado, el indicador luminoso "cable" de la parte delantera del módem DSL o por cable estará encendido.)
	El cable CAT5 10/100 está desconectado.	Conecte el cable CAT5 10/100 entre el módem por cable y el conector RJ-45 del equipo. (Si la conexión está bien, el indicador luminoso "PC" de la parte delantera del módem DSL o por cable estará encendido.)
	La dirección de IP no está configurada correctamente.	Póngase en contacto con su ISP para obtener la dirección de IP correcta.

Solución de problemas de acceso a Internet (Continuación)

Problema	Causa	Solución
No es posible conectar a Internet. (continuación)	Las cookies están dañadas. (Una "cookie" es una pequeña porción de información que el servidor Web puede almacenar temporalmente con el explorador Web. Esto resulta útil para que el explorador recuerde información específica que puede recuperar posteriormente.)	<p>Windows 2000</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Inicio > Configuración > Panel de control. 2. Haga doble clic en Opciones de Internet. 3. En la pestaña General, haga clic en el botón Eliminar Cookies. <p>Windows XP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Inicio > Panel de control. 2. Haga doble clic en Opciones de Internet. 3. En la pestaña General, haga clic en el botón Eliminar Cookies.
No es posible ejecutar automáticamente los programas de Internet.	Debe iniciar una sesión con su ISP antes de que determinados programas puedan iniciarse.	Inicie una sesión con su ISP y abra el programa deseado.

Solución de problemas de acceso a Internet (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Internet tarda demasiado en descargar páginas Web.	El módem no está bien configurado.	<p>Compruebe que ha seleccionado la velocidad de módem y el puerto COM correctos.</p> <p>Windows 2000</p> <ol style="list-style-type: none">1. Seleccione Inicio > Configuración > Panel de control.2. Haga doble clic en Sistema.3. Haga clic en la pestaña Hardware.4. En el área del Administrador de dispositivos, haga clic en el botón Administrador de dispositivos.5. Haga doble clic en Puertos (COM y LPT).6. Haga clic con el botón derecho del ratón en el puerto COM que utiliza el módem y, a continuación, haga clic en Propiedades.7. En Estado del dispositivo, compruebe que el módem está funcionando correctamente.8. En Uso del dispositivo, compruebe que el módem está activado.9. Si tiene más problemas, haga clic en el botón Solucionador de problemas y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Solución de problemas de acceso a Internet (Continuación)

Problema	Causa	Solución
Internet tarda demasiado en descargar páginas Web. (continuación)	El módem no está bien configurado. (continuación)	<p>Compruebe que ha seleccionado la velocidad de módem y el puerto COM correctos. (continuación)</p> <p>Windows XP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Inicio > Panel de control. 2. Haga doble clic en Sistema. 3. Haga clic en la pestaña Hardware. 4. En el área del Administrador de dispositivos, haga clic en el botón Administrador de dispositivos. 5. Haga doble clic en Puertos (COM y LPT). 6. Haga clic con el botón derecho del ratón en el puerto COM que utiliza el módem y, a continuación, haga clic en Propiedades. 7. En Estado del dispositivo, compruebe que el módem está funcionando correctamente. 8. En Uso del dispositivo, compruebe que el módem está activado. 9. Si tiene más problemas, haga clic en el botón Solucionador de problemas y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

Solución de problemas de software

La mayoría de los problemas de software se debe a alguno de los motivos siguientes:

- La aplicación no se ha instalado o configurado correctamente.
- La memoria no es suficiente para ejecutar la aplicación.
- Las aplicaciones entran en conflicto.
- Asegúrese de que se han instalado todos los controladores de dispositivo necesarios.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto del que se instala en fábrica, compruebe que sea compatible con el sistema.

Si está disponible, ejecute la utilidad Registro de Configuración para determinar si ha ocurrido algún cambio en el software que pueda ocasionar algún problema. Para obtener más información, consulte la publicación *Guía de Desktop Management* del CD *Biblioteca de documentación*.

Si tiene problemas con el software, consulte las soluciones aplicables que se indican en la siguiente tabla.

Solución de problemas de software

Problema	Causa	Solución
El ordenador no se enciende.	Es posible que los archivos del sistema se hayan dañado.	Tenga en cuenta los pitidos y los indicadores luminosos de la parte delantera del equipo. Consulte el Apéndice A, "Mensajes de error de la POST" para determinar las causas posibles. Para obtener más información, consulte el kit de restauración de Compaq o el documento Garantía Limitada Mundial.
Aparece un mensaje de error que indica que se ha producido una operación ilegal.	El software utilizado no está certificado por Microsoft para la versión de Windows que se utiliza.	Compruebe que el software esté certificado por Microsoft para la versión de Windows que utiliza (en el embalaje del programa encontrará esta información).
	Los archivos de configuración están dañados.	Si es posible, guarde todos los datos, cierre los programas y reinicie el ordenador.

Cómo ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente

Para obtener ayuda y acceder al servicio técnico, póngase en contacto con un proveedor o distribuidor autorizado. Para localizar a un proveedor o distribuidor próximo a usted, visite www.hp.com.

Si lleva el equipo a reparar a un distribuidor o proveedor de servicio técnico autorizado, no olvide proporcionarle las contraseñas de arranque y de configuración, si están establecidas.

Mensajes de error de la POST

En este apéndice se describen los códigos de error, los mensajes de error y los diferentes indicadores luminosos y secuencias audibles que pueden aparecer durante la autocomprobación al arrancar (POST) o el reinicio del equipo, así como el origen probable del problema y los pasos que deben realizarse para resolver la condición de error.

En el modo de mensajes de POST desactivados, se eliminan la mayoría de los mensajes del sistema durante la POST, entre ellos los mensajes de recuento de la memoria y los mensajes de texto que no sean de error. Si se produce un error de la POST, aparecerá un mensaje de error en la pantalla. Puede cambiar manualmente el modo de mensajes de la POST y activarlos; para ello, pulse una tecla cualquiera (excepto **F10** o **F12**). El modo predeterminado es el de mensajes de POST desactivados.

El modo de la POST seleccionado determina la velocidad a la que el equipo carga el sistema operativo y el grado en que éste se somete a pruebas.

La función Quick Boot (arranque rápido) no realiza todas las pruebas que afectan al sistema, entre ellas la prueba de memoria. La función Full Boot (arranque completo) realiza todas las pruebas del sistema basadas en la memoria ROM y tarda más tiempo en completarse.

Full Boot (arranque completo) puede activarse para que se ejecute de forma regular en un intervalo de tiempo que no supere los 30 días. Para establecer los intervalos, vuelva a configurar el equipo en el modo Full Boot Every x Days (Arranque completo cada x días) en Computer Setup.



Para obtener más información sobre Computer Setup, consulte la publicación *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* del CD *Biblioteca de documentación*.

Códigos numéricos y mensajes de texto de la POST

En esta sección se describen los errores de la POST que tienen asociados códigos numéricos. Asimismo, se incluyen algunos mensajes de texto que pueden aparecer durante la POST.



El equipo pitará una vez después de que aparezca en pantalla un mensaje de texto POST.

Códigos numéricos y mensajes de texto

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
101-Option ROM Error (Error de opción de ROM)	Suma de comprobación de la ROM de la opción ROM o tarjeta de expansión del sistema.	<ol style="list-style-type: none">1. Compruebe si la ROM es correcta.2. En caso necesario, cree una memoria flash de la ROM.3. Si se ha agregado recientemente una tarjeta de expansión, extráigala y compruebe si el problema persiste.4. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS.")5. Si el mensaje desaparece, puede haber un problema con la tarjeta de expansión.6. Sustituya la placa del sistema.
102-System Board Failure (Fallo de la placa del sistema)	DMA o temporizadores.	<ol style="list-style-type: none">1. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS.")2. Extraiga las tarjetas de expansión.3. Sustituya la placa del sistema.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
103-System Board Failure (Fallo de la placa del sistema)	DMA o temporizadores.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS.") 2. Extraiga las tarjetas de expansión. 3. Sustituya la placa del sistema.
150-SafePost Active (POST segura activada)	Hay una tarjeta de expansión PCI que no responde.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reinicie el equipo. 2. Desactive la POST segura. 3. Si la tarjeta de expansión no responde, sustitúyala.
162-System Options Not Set (Opciones del sistema no establecidas)	Configuración incorrecta. Es posible que deba sustituir la batería de RTC (reloj de tiempo real).	<p>Ejecute Computer Setup.</p> <p>Vuelva a establecer la fecha y la hora en Panel de control. Si el problema persiste, sustituya la batería de RTC. Para obtener las instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> o bien póngase en contacto con su distribuidor o proveedor autorizado para sustituir la batería del RTC.</p>
163-Time & Date Not Set (Hora y fecha no establecidas)	<p>Hora o fecha no válidas en la memoria de configuración.</p> <p>Es posible que deba sustituir la batería del RTC (reloj de tiempo real).</p>	<p>Vuelva a establecer la hora y la fecha en el Panel de control (también puede utilizar Computer Setup para actualizar la fecha y la hora del RTC). Si el problema persiste, sustituya la batería de RTC. Para obtener las instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> o bien póngase en contacto con su distribuidor o proveedor autorizado para sustituir la batería del RTC.</p>
	Es posible que el puente de la CMOS no esté instalado correctamente.	Compruebe si la colocación del puente de la CMOS es correcta, si procede.

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
164-Memory Size Error (Error de tamaño de memoria)	Configuración incorrecta de la memoria.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute las utilidades de Computer Setup o de Microsoft Windows.2. Asegúrese de que los módulos de memoria estén instalados correctamente.3. Si se ha agregado una memoria de otro fabricante, pruebe a utilizar únicamente la memoria de HP.4. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto.
183-Invalid Processor Jumper Setting (Configuración no válida del puente del procesador)	El puente de la placa del sistema no está establecido correctamente.	Restablezca los puentes de la placa del sistema para hacer coincidir la velocidad del procesador y la del bus (sólo en determinados modelos).
201-Memory Error (Error de memoria)	Fallo de la RAM.	<ol style="list-style-type: none">1. Ejecute las utilidades de Computer Setup o de Windows.2. Asegúrese de que los módulos de memoria y de continuidad estén instalados correctamente.3. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto.4. Extraiga y sustituya los módulos de memoria de uno en uno para identificar el módulo defectuoso.5. Sustituya los módulos de memoria defectuosos.6. Si el error persiste tras sustituir los módulos, sustituya la placa del sistema.
202-Memory Type Mismatch (No coincidencia del tipo de memoria)	Los módulos de memoria no coinciden entre ellos.	Sustituya los módulos de memoria por unos que coincidan.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
207-ECC Corrected Single Bit Errors in Memory Module Socket(s) y, y, (Errores de un solo bit corregidos de ECC en los zócalos de módulo de memoria y, y.)	Error de un solo bit de ECC.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto. 2. Pruebe otro zócalo de memoria. 3. Si el problema persiste, sustituya el módulo de memoria.
212-Failed Processor (Fallo del procesador)	El procesador no puede inicializarse.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el procesador en el zócalo correspondiente. 2. Si el procesador no responde, sustitúyalo.
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X, (Módulo de memoria incompatible en los zócalos de memoria X, X.)	Un módulo de memoria del zócalo de memoria identificado en el mensaje de error carece de información SPD crucial o es incompatible con el chipset.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto. 2. Pruebe otro zócalo de memoria. 3. Sustituya el módulo DIMM por un módulo que sea compatible con el estándar de SPD.
214-Memory Device Failure. Error code: XX, Memory Module Socket(s): XX (Fallo del dispositivo de memoria. Código de error: XX, zócalos de módulo de memoria: XX)	Ha ocurrido un error específico en un dispositivo de memoria instalado en el zócalo identificado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe si el tipo de módulo de memoria es correcto. 2. Pruebe otro zócalo de memoria. 3. Si el problema persiste, sustituya el módulo de memoria.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
301-Keyboard Error (Error de teclado)	Fallo del teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado. 2. Compruebe si el conector tiene patillas dobladas o le faltan patillas. 3. Asegúrese de que no haya ninguna tecla pulsada. 4. Sustituya el teclado.
303-Keyboard Controller Error (Error del controlador del teclado)	Controlador del teclado de la tarjeta de E/S.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado. 2. Sustituya la placa del sistema.
304-Keyboard or System Unit Error (Error del teclado o de la unidad del sistema)	Fallo del teclado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar el teclado con el equipo apagado. 2. Asegúrese de que no haya ninguna tecla pulsada. 3. Sustituya el teclado. 4. Sustituya la placa del sistema.
401-ParallelPort 1 Address Assignment Conflict (Conflicto de asignación de dirección al puerto paralelo 1)	La dirección IRQ está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.
402-Parallel Port 2 Address Assignment Conflict (Conflicto de asignación de dirección al puerto paralelo 1)	La dirección IRQ está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
403-Parallel Port 3 Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto paralelo 3)	La dirección IRQ está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.
404-Parallel Port Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto paralelo)	Los puertos internos y externos están asignados al puerto paralelo X.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto paralelo. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS.") 3. Vuelva a configurar los recursos de tarjeta y/o ejecute Computer Setup.
410-Audio Interrupt Conflict (Conflicto de interrupción de audio)	La dirección IRQ está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.
411-Network Interface Card Interrupt Conflict (Conflicto de interrupción de la tarjeta de interfaz de red)	La dirección IRQ está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.
501-Display Adapter Failure (Fallo del adaptador de pantalla)	Controlador de gráficos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar la tarjeta gráfica (si procede). 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS.") 3. Compruebe si el monitor está conectado y encendido. 4. Sustituya el Controlador de gráficos.

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
510-Splash Screen Image Corrupted (La imagen de la pantalla de inicio aparece deteriorada)	La imagen de la pantalla de inicio presenta errores.	Instale la última versión de ROMPaa para restaurar la imagen.
511-CPU, CPUA, or CPUB Fan not Detected (No se detecta el ventilador de la CPU, CPUA ni CPUB)	El ventilador de la CPU no está conectado o presenta fallos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador de la CPU. 2. Sustituya el ventilador de la CPU.
512-Chassis, Rear Chassis, or Front Chassis Fan not Detected (No se detecta el ventilador del chasis, chasis trasero o chasis delantero)	El ventilador del chasis, chasis trasero o chasis delantero no está conectado o presenta fallos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador del chasis, chasis trasero o chasis delantero. 2. Sustituya el ventilador del chasis, chasis trasero o chasis delantero.
514-CPU or Chassis Fan not Detected (No se detecta el ventilador de la CPU ni del chasis)	El ventilador de la CPU o del chasis no está conectado o presenta fallos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a colocar el ventilador de la CPU o del chasis. 2. Sustituya el ventilador de la CPU o del chasis.
601-Diskette Controller Error (Error del controlador de disquetes)	Conjunto de circuitos del Controlador de disquetes o conjunto de circuitos de la unidad de disquete incorrecto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Compruebe o sustituya los cables. 3. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS.") 4. Sustituya la unidad de disquete. 5. Sustituya la placa del sistema.

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
602-Diskette Boot Record Error (Error del registro de arranque desde disquete)	El disquete en la unidad A no es de arranque.	Sustituya el disquete.
605-Diskette Drive Type Error (Error del tipo de unidad de disquete)	El tipo de unidad no coincide.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Desconecte los demás dispositivos del Controlador de disquetes (unidades de cinta). 3. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS.")
610-External Storage Device Failure (Fallo del dispositivo de almacenamiento externo)	La unidad de cinta externa no está conectada.	Reinstale la unidad de cinta o pulse F1 y espere a que el sistema vuelva a configurarse sin la unidad.
611-Primary Floppy Port Address Assignment Conflict (Conflicto de asignación de dirección de puerto primario de unidad de disquete)	Error de configuración.	Ejecute Computer Setup.
612-Secondary Floppy Port Address Assignment Conflict (Conflicto de asignación de dirección de puerto secundario de unidad de disquete)	Error de configuración.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Extraiga las tarjetas de expansión. 3. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS.")

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
660-Display cache is detected unreliable (Se ha detectado que la caché para visualización no es fiable)	La caché para visualización del Controlador de gráficos integrado no funciona correctamente y se desactivará.	Sustituya la placa del sistema si surge un problema de degradación mínima de los gráficos.
912-Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup (Se ha retirado la cubierta del equipo desde la última vez que se inició el sistema)	Se ha retirado la cubierta del equipo desde la última vez que se inició el sistema.	No es necesaria ninguna acción.
914-Hood Lock Coil is not Connected (El dispositivo de bloqueo de la cubierta no está conectado)	El mecanismo de bloqueo Smart Cover no existe o no está conectado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar o sustituya el mecanismo de bloqueo de la cubierta. 2. Vuelva a colocar o sustituya el cable del mecanismo que bloquea la cubierta.
916-Thermal Sensor from Processor Heatsink is not Connected (El sensor térmico del disipador de calor del procesador no está conectado)	El cable del disipador de calor del procesador no está conectado a la placa del sistema.	Vuelva a colocar o sustituya el cable del disipador de calor del procesador conectado a la placa del sistema.
917-Expansion Riser not Detected (Tarjeta elevadora de expansión no detectada)	La tarjeta elevadora no está colocada o no está instalada.	Instale la tarjeta elevadora en el caso de que no lo estuviera o bien retire la tarjeta y vuelva a colocarla para asegurarse de que la conexión es correcta.

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
919-Front Panel, Multi-Port, and/or Multi-Bay Riser(s) not Detected (No se detecta el panel frontal, multipuerto ni tarjetas elevadoras de compartimiento multiuso). Desenchufe el equipo e instale las tarjetas elevadoras.	Se ha extraído la tarjeta elevadora o no se ha vuelto a instalar correctamente en el sistema.	Vuelva a insertar la tarjeta elevadora.
1151-Serial Port A Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto serie A)	Ambos puertos serie externo e interno están asignados a COM1.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serie. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS.") 3. Vuelva a configurar los recursos de tarjeta o ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows.
1152-Serial Port B Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto serie B)	Ambos puertos serie externo e interno están asignados a COM2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serie. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS.") 3. Vuelva a configurar los recursos de tarjeta o ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows.

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
1155-Serial Port Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto serie)	Ambos puertos serie externo e interno tienen asignada la misma IRQ.	<ol style="list-style-type: none">1. Extraiga las tarjetas de expansión del puerto serie.2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS.")3. Vuelva a configurar los recursos de tarjeta o ejecute Computer Setup o las utilidades de Windows.
1201-System Audio Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del audio del sistema)	La dirección IRQ del dispositivo está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.
1202-MIDI Port Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto MIDI)	La dirección IRQ del dispositivo está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.
1203-Game Port Address Conflict Detected (Se ha detectado un conflicto en la dirección del puerto de juego)	La dirección IRQ del dispositivo está en conflicto con otro dispositivo.	Vuelva a establecer la IRQ.

Códigos numéricos y mensajes de texto (Continuación)

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
1720-SMART Hard Drive Detects Imminent Failure (Fallo inminente en la detección de la unidad de disco duro SMART)	Está a punto de producirse un fallo en la unidad de disco duro. (Algunos discos duros disponen de un programa de corrección de firmware que corrige cualquier mensaje de error equivocado.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determine si el mensaje de error del disco duro es correcto. Ejecute la prueba del sistema de protección de unidades, en el caso de que esté disponible. 2. Aplique la corrección de firmware, si procede. (Visite www.hp.com/support). 3. Realice una copia de seguridad del contenido y sustituya el disco duro.
1782-Disk Controller Failure (Fallo del controlador de disco)	Error de la circuitería de la unidad de disco duro.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. 2. Borre la CMOS. (Consulte el Apéndice B, "Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS.") 3. Compruebe la colocación del cable/configuración de los puentes. 4. Ejecute el diagnóstico de la unidad de disco duro. 5. Desconecte las unidades adicionales. 6. Ejecute la prueba del sistema de protección de unidades, en el caso de que esté disponible. 7. Sustituya la unidad de disco duro. 8. Sustituya la placa del sistema.

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
1800-Temperature Alert (Alerta de temperatura)	La temperatura interna excede la especificación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y que el ventilador de refrigeración del procesador funciona. 2. Verifique la selección de velocidad del procesador. 3. Sustituya el procesador. 4. Sustituya la placa del sistema.
1801-Microcode Patch Error (Error del programa de corrección de microcódigos)	La ROM de la BIOS no admite el procesador.	Actualice la BIOS con la versión correcta.
1998-Se ha perdido el registro maestro de arranque	La copia del MBR guardada anteriormente se ha deteriorado.	Ejecute Computer Setup y guarde el MBR del disco de arranque actual.
1999-Master Boot Record has Changed (Se ha modificado el registro maestro de arranque).	El MBR actual no coincide con la copia guardada anteriormente del MBR.	Sea extremadamente precavido. Puede que el MBR se haya actualizado debido a las actividades normales de mantenimiento del disco (administrador de discos, fdisk o formato). La sustitución del MBR guardado anteriormente en tal situación puede provocar la pérdida de datos. Si está seguro de que el cambio del MBR no ha sido intencionado y no lo desea (por ejemplo, debido a un virus), ejecute Computer Setup y restaure la copia del MBR guardada anteriormente. De lo contrario, ejecute Computer Setup y, a continuación, desactive la seguridad del MBR o guarde el MBR del disco de arranque actual.

Códigos numéricos y mensajes de texto *(Continuación)*

Código/Mensaje	Causa probable	Acción recomendada
2000-Master Boot Record Hard Drive has Changed (Se ha modificado el registro maestro de arranque de la unidad de disco duro).	La unidad de disco de arranque actual no es la misma que la que estaba presente cuando se activó la seguridad del MBR.	Ejecute Computer Setup y, a continuación, desactive la seguridad del MBR o guarde el MBR del disco de arranque actual.
Invalid Electronic Serial Number (Número de serie electrónico no válido)	El número de serie electrónico se ha deteriorado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecute Computer Setup. Si Setup ya dispone de datos en el campo o no permite que se introduzca el número de serie, descargue de la página Web www.hp.com y ejecute SP5572.EXE (SNZERO.EXE). 2. Ejecute Computer Setup e intente introducir el número de serie en Security (Seguridad), System ID (ID del sistema) y, a continuación, guarde los cambios.
ECC Multiple Bit Error Detected in Memory Module (Se ha detectado un error de varios bits de ECC en el módulo de memoria)	Chipset ha detectado más de un bit dañado en un grupo de cuatro palabras de 64 bits de la matriz de memoria.	Sustituya el módulo de memoria.
Parity Check 2 (Comprobación de paridad 2)	Fallo de paridad de la RAM.	Ejecute Computer Setup y las utilidades de Diagnósticos.

Indicadores luminosos de diagnóstico POST del panel frontal y códigos audibles de diagnóstico

En esta sección se describen los códigos LED del panel frontal y los códigos audibles que pueden suceder antes o durante la POST y que no tienen necesariamente un código de error o un mensaje de texto asociado.



Si nota indicadores luminosos parpadeando en un teclado PS/2, compruebe los indicadores luminosos que estén parpadeando en el panel frontal del ordenador y consulte la siguiente tabla para determinar los códigos de estos últimos.



En la siguiente tabla se indican las acciones recomendadas en el orden en que se deben realizar.

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
Indicador luminoso de alimentación verde encendido.	Ninguno	Equipo encendido.	Ninguno
El indicador luminoso de alimentación verde parpadea cada dos segundos.	Ninguno	Equipo en modo de suspensión a modo RAM (sólo determinados modelos) o modo de suspensión normal.	Ninguno
El indicador luminoso de alimentación verde parpadea cuatro veces, una por segundo.	Ninguno	Ordenador en modo de suspensión a Disco o modo "Hibernar".	Ninguno

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles *(Continuación)*

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea dos veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	Ninguno	<p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire.</p> <p>○ bien:</p> <p>El conjunto disipador de calor/ventilador no está conectado correctamente al procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración del procesador funcione. 2. Abra la cubierta, pulse el botón de alimentación y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si no gira, asegúrese de que el cable del ventilador está conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador está colocado o instalado correctamente. 3. Si el ventilador está conectado y colocado correctamente, pero no gira, sustituya el ventilador del procesador. 4. Vuelva a colocar el disipador de calor del procesador y compruebe que el conjunto del ventilador está bien conectado. 5. Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles *(Continuación)*

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación rojo permanece encendido. O BIEN, el indicador luminoso de alimentación rojo parpadea tres veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	Ninguno	El procesador no está instalado (no indica que el procesador esté dañado).	1. Compruebe que el procesador está presente. 2. Vuelva a colocar el procesador.
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea una vez cada dos segundos. O BIEN, el indicador luminoso de alimentación rojo parpadea cuatro veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	Ninguno	Fallo de alimentación (sobrecarga de la fuente de alimentación).	1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación, está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región.

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles *(Continuación)*

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea una vez cada dos segundos. O BIEN, el indicador luminoso de alimentación rojo parpadea cuatro veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos. <i>(continuación)</i>	Ninguno	Fallo de alimentación (sobrecarga de la fuente de alimentación). <i>(continuación)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de alimentación de 4 hilos se ha encajado en el conector de la placa del sistema. 3. Compruebe si hay algún dispositivo causando el problema. Para ello, desconecte TODOS los dispositivos (por ejemplo, la unidad del disco duro, la disquetera o unidades ópticas y tarjetas de expansión). Encienda el sistema. Si el sistema entra en POST, apague y sustituya un dispositivo cada vez y repita este procedimiento hasta que se produzca el fallo. Sustituya el dispositivo que está provocando el fallo. Continúe agregando dispositivos de uno en uno para asegurarse de que todos ellos están funcionando correctamente. 4. Sustituya la fuente de alimentación. 5. Sustituya la placa del sistema.
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea cinco veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	5	Error de la memoria de vídeo previo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema. 2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso. 3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria de HP. 4. Sustituya la placa del sistema.

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles (Continuación)

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea seis veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	6	Error de los gráficos de vídeo previo.	En sistemas con una tarjeta gráfica: <ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema. 2. Sustituya la tarjeta gráfica. 3. Sustituya la placa del sistema. En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea siete veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	7	Fallo de la placa del sistema (la ROM ha detectado un fallo anterior al vídeo).	Sustituya la placa del sistema.
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea ocho veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	8	ROM no válida basada en suma de comprobación errónea.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vuelva a crear una memoria flash de la ROM con un disquete ROMPaq. Consulte la sección "Memoria flash de la ROM" de la <i>Guía de Desktop Management</i>. 2. Sustituya la placa del sistema.
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean.	Ninguno	El sistema no se enciende.	Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden en color verde, entonces: <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación, está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región.

Indicadores luminosos de diagnóstico del panel frontal y códigos audibles *(Continuación)*

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean. <i>(continuación)</i>	Ninguno	El sistema no se enciende. <i>(continuación)</i>	<p>2. Desmonte las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 3,3 V_{aux} de la placa del sistema.</p> <p>3. Sustituya la placa del sistema.</p> <p>O bien:</p> <p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona. 2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación está conectado correctamente a la placa del sistema. 3. Compruebe que los dos cables de la fuente de alimentación están bien conectados a la placa del sistema. 4. Compruebe que la luz 3,3 V_{aux} de la placa del sistema está encendida. Si no es así, sustituya el cableado del botón de alimentación. 5. Si la luz 3,3 V_{aux} de la placa del sistema no se enciende, sustituya la fuente de alimentación. 6. Sustituya la placa del sistema.

Seguridad mediante contraseña y restablecimiento de la CMOS

Este ordenador admite las funciones de contraseña de seguridad, que se pueden establecer a través del menú de utilidades de Computer Setup.

Este ordenador admite dos funciones de contraseña de seguridad que se establecen a través del menú de utilidades de Computer Setup: contraseña de configuración y contraseña de arranque. Si se establece únicamente una contraseña de configuración, cualquier usuario puede acceder a toda la información del ordenador excepto a Computer Setup. Si se establece únicamente una contraseña de arranque, ésta es necesaria para acceder a Computer Setup y a cualquier otra información del ordenador. Si se establecen ambas contraseñas, únicamente la contraseña de configuración permite acceder a Computer Setup.

Si se establecen ambas contraseñas, la contraseña de configuración también puede utilizarse en lugar de la contraseña de arranque para conectarse al ordenador. Esta función resulta útil para los administradores de red.

Si olvida la contraseña del equipo, hay dos métodos para borrarla y que pueda acceder a la información del sistema:

- Cambio de posición del puente de contraseña
- Utilización del botón Borrar la CMOS



PRECAUCIÓN: Al pulsar el botón CMOS, los valores de la CMOS se restablecerán a los valores predeterminados de fábrica y se eliminará toda la información personalizada, lo que incluye contraseñas, números de activo y valores especiales. Es importante realizar una copia de seguridad de los valores de la CMOS antes de restablecerlos por si fueran necesarios más adelante. Las copias de seguridad se realizan fácilmente a través de Computer Setup. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener información sobre cómo realizar una copia de seguridad de los valores de la CMOS.

Cambio de posición del puente de contraseña

Para desactivar las funciones de la contraseña de arranque o de configuración, o para borrar las contraseñas de arranque o de configuración, efectúe los pasos siguientes:

1. Cierre correctamente el sistema operativo, apague el equipo y los dispositivos externos y desconecte el cable de alimentación de la toma eléctrica.
2. Desconecte el teclado, el monitor y cualquier otro dispositivo externo conectado al equipo.



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de lesiones personales por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma de alimentación de la pared y espere a que los componentes se enfríen antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: Mientras el ordenador está conectado, la fuente de alimentación siempre aplica voltaje a la placa del sistema incluso cuando la unidad está apagada. Si no se puede desconectar el cable de alimentación, se puede dañar el sistema.



PRECAUCIÓN: La electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos del ordenador o del equipo opcional. Antes de comenzar estos pasos, toque un objeto metálico que esté conectado a tierra para eliminar la electricidad estática de su cuerpo. Para obtener más información, consulte la *guía de información sobre seguridad y normativas*.

3. Retire la cubierta del equipo o el panel de acceso.
4. Localice el cabezal y el puente.



El puente de contraseña es verde para que se pueda identificar con facilidad. Para obtener ayuda a fin de localizar el puente de contraseña y otros componentes de la placa del sistema, consulte el diagrama de componentes del sistema.

5. Extraiga el puente de las patillas 1 y 2. Coloque el puente en la patilla 1 o 2, pero no en ambas, para que no se pierda.
6. Vuelva a colocar la cubierta del equipo o el panel de acceso.

7. Vuelva a conectar los componentes externos.
8. Conecte el equipo y enciéndalo. Deje que el sistema operativo se inicie. Esto borra las contraseñas actuales y desactiva las funciones de contraseña.
9. Para establecer contraseñas nuevas, repita los pasos 1 a 4, coloque el puente de contraseña en las patillas 1 y 2, a continuación, repita los pasos 6 a 8. Establezca las contraseñas nuevas en Computer Setup. Consulte la *guía de la utilidad Computer Setup (F10)* del CD *Biblioteca de documentación* para obtener instrucciones sobre cómo utilizar Computer Setup.

Borrado y restablecimiento de la CMOS

La memoria de la configuración del ordenador (CMOS) almacena información sobre la contraseña e información sobre la configuración del ordenador.

Utilización del botón CMOS

1. Apague el ordenador y todos los dispositivos externos; a continuación, desconecte el cable de alimentación de la toma de alimentación eléctrica.
2. Desconecte el teclado, el monitor y cualquier otro dispositivo externo conectado al equipo.



ADVERTENCIA: Para reducir el riesgo de lesiones personales por descargas eléctricas o por tocar superficies calientes, no olvide desconectar el cable de alimentación de la toma de alimentación de la pared y espere a que los componentes se enfríen antes de tocarlos.



PRECAUCIÓN: Mientras el ordenador está conectado, la fuente de alimentación siempre aplica voltaje a la placa del sistema incluso cuando la unidad está apagada. Si no se puede desconectar el cable de alimentación, se puede dañar el sistema.



PRECAUCIÓN: la electricidad estática puede dañar los componentes electrónicos del ordenador o del equipo opcional. Antes de comenzar estos pasos, toque un objeto metálico que esté conectado a tierra para eliminar la electricidad estática de su cuerpo. Para obtener más información, consulte la *guía de información sobre seguridad y normativas*.

3. Retire la cubierta del equipo o el panel de acceso.

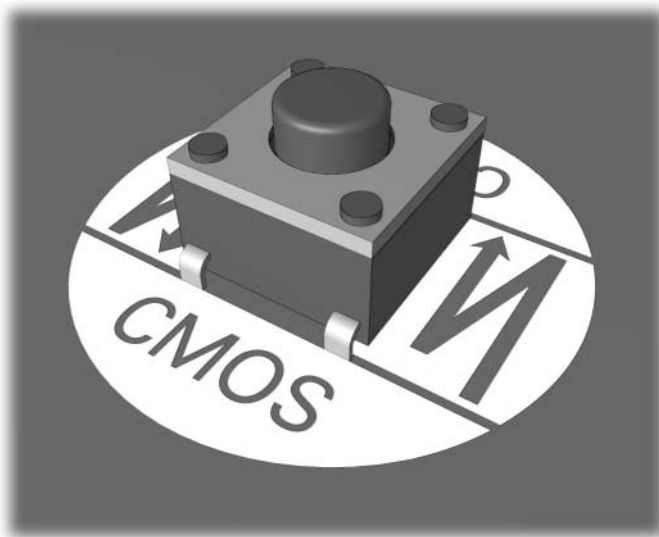


PRECAUCIÓN: Al pulsar el botón CMOS, los valores de la CMOS se restablecerán a los valores predeterminados de fábrica y se eliminará toda la información personalizada, lo que incluye contraseñas, números de activo y valores especiales. Es importante realizar una copia de seguridad de los valores de la CMOS antes de restablecerlos por si fueran necesarios más adelante. Las copias de seguridad se realizan fácilmente mediante Computer Setup. Consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* para obtener información sobre cómo realizar una copia de seguridad de los valores de la CMOS.

4. Localice y mantenga pulsado el botón CMOS durante cinco segundos.



Asegúrese de que ha desconectado el cable de alimentación de CA de la toma de la pared. El botón CMOS no borrará la CMOS si el cable de alimentación está conectado.



Botón CMOS



Para obtener ayuda y localizar el botón CMOS y otros componentes de la placa del sistema, consulte el diagrama de componentes del sistema.

5. Vuelva a colocar la cubierta del equipo o el panel de acceso.
6. Vuelva a conectar los dispositivos externos.
7. Conecte el equipo y enciéndalo.



Tendrá que restablecer las contraseñas y cualquier valor de configuración especial del equipo, además de la fecha y la hora.

Para obtener más instrucciones sobre como restablecer contraseñas, consulte la *Guía de Desktop Management*. Para obtener instrucciones sobre Computer Setup, consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)*.

Utilización de Computer Setup para restablecer la CMOS

Para restablecer la CMOS con Computer Setup, primero debe acceder al menú Utilidades de Computer Setup.

Cuando aparezca el mensaje Computer Setup en la esquina inferior derecha de la pantalla, pulse la tecla **F10**. Pulse **Intro** para omitir la pantalla de título, si procede.



Si no pulsa la tecla **F10** mientras se visualiza el indicador, deberá apagar el equipo y volverlo a encender para acceder a la utilidad.

En el menú Utilidades de Computer Setup puede elegir entre cinco encabezados: **File (Archivo)**, **Storage (Almacenamiento)**, **Security (Seguridad)**, **Power (Alimentación)** y **Advanced (Avanzado)**.

Para restablecer la CMOS a sus valores predeterminados de fábrica, primero ajuste la hora y la fecha, a continuación, utilice las teclas de flecha o la tecla **Tab (Pestaña)** para seleccionar **File > (Archivo)**, **Set Defaults (Establecer valores predeterminados)** y **Exit (Salir)**. De este modo, se restablecen los valores del software que incluyen el orden de la secuencia de arranque y otros valores de fábrica. Sin embargo, no se fuerza otra detección del hardware.

Para obtener más instrucciones sobre como restablecer contraseñas, consulte la *Guía de Desktop Management*. Para obtener instrucciones sobre Computer Setup, consulte la *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)*.

Sistema de protección de unidades (DPS)

El Sistema de protección de unidades (DPS) es una herramienta de diagnóstico incorporada en las unidades de disco duro que están instaladas en determinados equipos. DPS está diseñado para ayudar a diagnosticar problemas que pueden requerir una sustitución de la unidad de disco duro no cubierta por la garantía.

Cuando se incorporan estos sistemas de protección, las unidades de disco duro instaladas se someten a prueba mediante DPS y se graba un registro permanente de información clave en la unidad. Cada vez que se ejecuta DPS, los resultados de la prueba se graban en la unidad de disco duro. El servicio técnico puede utilizar esta información para diagnosticar las condiciones que le han llevado a ejecutar el software DPS.

La ejecución de DPS no afecta a los programas y datos almacenados en la unidad de disco duro. La prueba reside en el firmware de la unidad de disco duro y puede ejecutarse aunque el equipo no se vaya a arrancar con un sistema operativo. El tiempo necesario para ejecutar la prueba depende del tamaño de la unidad de disco duro y del fabricante; en la mayoría de los casos, la prueba tardará aproximadamente dos minutos por gigabyte.

Utilice DPS cuando sospeche que hay un problema en la unidad de disco duro. Si el equipo emite un mensaje de fallo inminente en la detección de la unidad de disco duro SMART, no es necesario ejecutar DPS; en su lugar, haga una copia de seguridad de la información de la unidad de disco duro y póngase en contacto con el proveedor de servicios para sustituir la unidad de disco duro.

Acceso a DPS mediante Diagnósticos para Windows

Para acceder a DPS a través de Diagnósticos para Windows, realice los pasos siguientes:

1. Encienda el ordenador y seleccione **Mi PC > Panel de control > Diagnósticos para Windows**.

La pantalla de **diagnósticos** consta de cinco encabezados: **Overview (Descripción general)**, **Test (Prueba)**, **Status (Estado)**, **Log (Registro)** y **Error**.

2. Seleccione **Test > Type of Test (Prueba > Tipo de prueba)**.

Puede elegir entre tres pruebas: **Quick Test (Prueba rápida)**, **Complete Test (Prueba completa)** y **Custom Test (Prueba personalizada)**.

3. Seleccione **Custom Test (Prueba personalizada)**.

Puede elegir entre dos modos de prueba: **Interactive Mode (Modo interactivo)** y **Unattended Mode (Modo desasistido)**.

4. Seleccione **Interactive Test > Storage > Hard Drives (Prueba interactiva > Almacenamiento > Unidades de disco duro)**.

5. Seleccione las unidades específicas que desea someter a prueba y seleccione **> Drive Protection System Test > Begin Testing (Prueba del sistema de protección de unidades > Iniciar la prueba)**.

Cuando la prueba haya finalizado, aparecerá uno de los tres mensajes siguientes para cada unidad sometida a prueba:

- **Test Succeeded. Completion Code 0.** (Prueba correcta. Código de finalización 0).
- **Test Aborted. Completion Code 1 or 2.** (Prueba cancelada. Código de finalización 1 o 2).
- **Test Failed. Drive Replacement Recommended. Completion Code 3 or 14.** (Prueba incorrecta. Se recomienda sustituir la unidad. Código de finalización 3 o 14).

Si la prueba no es correcta, registre el código de finalización y notifíquelo al proveedor de servicios para que le ayude a diagnosticar el problema del equipo.

Acceso a DPS mediante Computer Setup

Si el equipo no se enciende correctamente, debe utilizar Computer Setup para acceder al programa DPS. Para acceder a DPS, realice los pasos siguientes:

1. Encienda o reinicie el equipo.
2. Cuando aparezca el mensaje F10 = Setup en la esquina inferior derecha de la pantalla, pulse la tecla **F10**.



Si no pulsa la tecla **F10** mientras se visualiza el indicador, deberá apagar el equipo y volverlo a encender para acceder a la utilidad.

En el menú Utilidades de Computer Setup puede elegir entre cinco encabezados: **File (Archivo)**, **Storage (Almacenamiento)**, **Security (Seguridad)**, **Power (Alimentación)** y **Advanced (Avanzado)**.

3. Seleccione **Storage > IDE DPS Self-Test (Almacenamiento > Autoprueba DPS en IDE)**.

La pantalla mostrará una lista de las unidades de disco duro instaladas en el equipo que son compatibles con DPS.



Si no hay instalada ninguna unidad de disco duro compatible con DPS, la pantalla no mostrará la opción **IDE DPS Self-Test (Autoprueba DPS en IDE)**.

4. Seleccione la unidad de disco duro que desea someter a prueba y siga las indicaciones que aparecen en la pantalla para realizar el proceso de prueba.

Cuando la prueba haya finalizado, aparecerá uno de los tres mensajes siguientes:

- Test Succeeded. Completion Code 0. (Prueba correcta. Código de finalización 0).
- Test Aborted. Completion Code 1 or 2. (Prueba cancelada. Código de finalización 1 o 2).
- Test Failed. Drive Replacement Recommended. Completion Code 3 or 14. (Prueba incorrecta. Se recomienda sustituir la unidad. Código de finalización 3 o 14).

Si la prueba no es correcta, registre el código de finalización y notifíquelo al proveedor de servicios para que le ayude a diagnosticar el problema del equipo.

Configuración de salida de audio analógica/digital

Algunos ordenadores pueden tener una solución de audio integrada que admita altavoces estéreo externos analógicos o digitales. Estos sistemas son capaces de detectar automáticamente el tipo de altavoz y emitir la señal correcta. Para alternar manualmente entre la salida analógica, la salida digital y la detección automática, realice los procedimientos siguientes según el sistema operativo que utilice.



Si establece digital como **modo de salida**, el altavoz interno y los altavoces analógicos externos dejarán de emitir sonido hasta que vuelva a seleccionar el modo analógico o de detección automática. Si establece analógico como **modo de salida**, los altavoces digitales externos no funcionarán hasta que vuelva a seleccionar un modo de salida digital o de detección automática.

Microsoft Windows 2000

1. Haga clic en **Inicio > Configuración > Panel de control** y haga doble clic en el icono **Sistema** para abrir el panel **Propiedades del sistema**.
2. Seleccione **Administrador de dispositivos** en el panel **Propiedades del sistema**.
3. Haga clic en el signo “+” situado junto a la entrada **Dispositivos de sonido, vídeo y juegos** para expandirla.
4. Haga doble clic en el dispositivo de audio que desee para abrir el panel de **propiedades** correspondiente.
5. En el área de configuración de la pestaña **Configuración**, establezca el valor que desee en el **modo de salida**.

6. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el panel de **propiedades**.
7. Cierre el panel **Propiedades del sistema**.
8. Cierre el **Panel de control**.

Microsoft Windows XP

1. Haga clic en **Inicio > Panel de control** y, a continuación, haga doble clic en el icono **Dispositivos de sonido, audio y voz**.
2. Seleccione la pestaña **Hardware**.
3. Resalte el dispositivo de audio que desee.
4. Haga clic en **Propiedades** para abrir el panel de **propiedades del dispositivo**.
5. Haga clic en la pestaña **Propiedades**.
6. Haga clic en el signo “+” que hay junto a la entrada **Dispositivos de audio** para expandirla.
7. Haga clic en el controlador que desee para resaltarlo.
8. Haga clic en **Propiedades**.
9. Haga clic en **Configuración**.
10. Establezca el valor que desee en el **modo de salida**.
11. Haga clic en **Aceptar** para cerrar el panel de **propiedades**.
12. Cierre el **Panel de control**.

Índice

B

batería del RTC A-3
batería, reloj de tiempo real 2-5

C

cambiar posición
 CMOS B-1
 puente de contraseña B-1
CMOS
 borrar y restablecer B-3
 botón B-1, B-3
 copia de seguridad B-1
códigos audibles A-16
códigos de error A-1
códigos de error del procesador A-5, A-10
códigos numéricos A-2
configuración de los puentes 2-18
consejos útiles 2-3
contraseña
 arranque B-1
 borrar B-1
 cambiar la posición del puente B-2
 características B-1
 configuración B-1
contraseña de arranque B-1
contraseña de configuración B-1
contraseña de seguridad B-1

D

Diagnósticos para Windows
 barra de herramientas 1-5
 barra de menús 1-5
 descripción general 1-1
 detectar 1-2
 ejecutar pruebas 1-7

instalar 1-3

F

fallo del Controlador de disco A-13
Full Boot (arranque completo) A-1
función Wake-on-LAN 2-35

I

indicadores luminosos
 alimentación intermitente A-16
 teclado PS/2 parpadeante A-16
indicadores luminosos, parpadeantes A-16

M

memoria
 códigos de error A-4
 solucionar problemas 2-38
monitor
 caracteres tenues 2-22
 comprobar conexiones 2-4
 imagen de vídeo borrosa 2-22
 pantalla en blanco 2-20

O

opciones de arranque
 Full Boot (arranque completo) A-1
 Quick Boot (arranque rápido) A-1

P

pantalla en blanco 2-20
pausas del equipo 2-5
placa del sistema, códigos de error A-2, A-3
POST
 mensajes de error A-1
 modos A-1

problemas

- acceder a Internet 2-43
- audio 2-25
- CD-ROM y DVD 2-41
- disco en clave (DiskOnKey) 2-43
- disquete 2-13
- fuelle de alimentación 2-9
- generales 2-5
- impresora 2-28
- instalar hardware 2-32
- memoria 2-38
- menor 2-3
- pantalla 2-20
- ratón 2-31
- red 2-35
- software 2-48
- teclado 2-30
- unidad de disco duro 2-17
- unidades ópticas 2-41

problemas con el ratón 2-30

problemas con la unidad óptica 2-41

problemas de CD-ROM o DVD 2-41

Problemas de impresión 2-28

problemas de red 2-35

problemas de software 2-48

problemas de sonido 2-25

problemas generales 2-5

puerto de juego A-12

puerto de unidad de disquete A-9

puerto MIDI A-12

puerto paralelo A-6

Q

Quick Boot (arranque rápido) A-1

R

Remote Diagnostics Enabling Agent

descripción general 1-12

ejecutar 1-13

instalar 1-13

S

salida de audio D-1

serie, puerto A-11

servicio de atención al cliente 2-2, 2-49

Sistema de protección de unidades (DPS)

acceder C-2

descripción general C-1

software, proteger y restaurar 1-13

T

teclado

código de error A-6

probar 2-4

solucionar problemas 2-30

U

unidad de disco duro SMART A-13

Utilidad Registro de configuración

descripción general 1-10

ejecutar 1-11

instalar 1-10

V

visualizar la fecha y la hora 2-3